

BILANCIO SOCIALE • 2006

RELAZIONE AGLI STAKEHOLDER



Dipingendo, sulla carta, le nuove idee di CartaSi prendono forma e corpo *

500 x 700 55 207

Maria Knize



Gruppo CartaSi

In copertina: "Dipingendo sulla Carta, le nuove idee di CartaSi prendono forma e corpo" Musante

BILANCIO SOCIALE • 2006

RELAZIONE AGLI STAKEHOLDER

LETTERA DEL PRESIDENTE	6
INTRODUZIONE ALLA LETTURA	9
IL GRUPPO CARTASI: LA CORPORATE IDENTITY	
Il Profilo del Gruppo	13
Le tappe della crescita	16
Mission e valori	17
Gli obiettivi, i piani e le strategie per il futuro	18
Il top management	21
RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE	
La Responsabilità Sociale del Gruppo CartaSi	23
La Corporate Governance	25
I Dipendenti	31
Ascolto e dialogo interno	40
Valorizzazione del Capitale Intellettuale	42
Migliorare la Qualità della Vita nelle Aziende del Gruppo	46
Agevolazioni per i dipendenti - Work life balance	50
I Clienti	56
I Clienti del Gruppo CartaSi	56
Ascolto e confronto verso l'esterno	57
La cultura della Qualità in CartaSi: enfasi sui processi e sulle persone	64
Gli Azionisti	66
I Fornitori	68
La Collettività	70
L'ambiente	70
Le iniziative di solidarietà	73
RELAZIONE ECONOMICA	
Determinazione e distribuzione del Valore aggiunto	77
Schemi e Prospetti	79
PROSPETTO DEGLI INDICATORI	84
PARERE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	86
AREE DI MIGLIORAMENTO	88
GLOSSARIO	90

È trascorso appena un anno dall'uscita del primo Bilancio Sociale del Gruppo CartaSi ed è con grande piacere che oggi mi trovo a scrivere la presentazione all'edizione 2006. Essere arrivati al secondo Bilancio Sociale, infatti, sta a significare che, all'interno del Gruppo CartaSi, si è ulteriormente consolidata la sensibilità verso la *corporate social responsibility* e, contemporaneamente, è sempre più sentita l'esigenza di rendere conto in maniera completa e trasparente di quello che viene realizzato all'interno del Gruppo per la salvaguardia dell'ambiente e a tutela della solidarietà e del sociale in genere.

Tutto questo è tanto più vero in quanto il 2006 per il Gruppo CartaSi è stato un anno di grandi cambiamenti: un anno in cui si sono poste le basi per realizzare mutamenti di rilevante portata imposti e richiesti dal mercato, ma anche un anno in cui si è mirato a fare in modo che il *turnaround* aziendale avvenisse senza intaccare il sistema dei valori e la tradizione propri del Gruppo.

Quanto si è cercato di fare è stato tradotto nello slogan: "discontinuità nella continuità" .

La "discontinuità" ha interessato l'assetto della compagine azionaria di Si Holding e, a cascata, la composizione degli organi sociali della stessa Capogruppo e della principale società operativa CartaSi, i loro vertici manageriali, i loro assetti di governo e organizzativi, gli indirizzi strategici e le politiche gestionali. Operativamente si è posto mano all'elaborazione di un Piano Industriale di Gruppo per il triennio 2007-2009, la cui approvazione è intervenuta agli inizi del 2007 e la cui attuazione è in corso di progressiva realizzazione. L'obiettivo finale è rappresentato da un radicale cambiamento della cultura aziendale, nel senso della trasformazione del Gruppo CartaSi da "conglomerato di sistema" a "conglomerato di mercato" fino a divenire un Gruppo coordinato di società, gestite secondo una visione strategica unitaria e capaci di affrontare con successo la sfida della concorrenza attraverso la qualità e l'economicità dei servizi proposti.



“ Il 2006 è stato un anno di grandi cambiamenti: sono state poste le basi per realizzare mutamenti di grande portata imposti e richiesti dal mercato, ma anche un anno in cui si è mirato a fare in modo che il turnaround aziendale avvenisse senza intaccare il sistema di valori e la tradizione propri del Gruppo ”

La "continuità" ha riguardato il presidio della leadership del Gruppo nel mercato domestico del sistema di regolamento degli scambi con strumenti diversi dal contante e, appunto, la salvaguardia dei valori aziendali. Un obiettivo quest'ultimo non facile da realizzare nel contesto di radicale cambiamento prima descritto. Un obiettivo, peraltro, che non è mai stato messo in discussione e che ha rappresentato un riferimento costante e ineliminabile, in particolare allorché si è trattato di definire e di implementare le scelte del Piano Industriale più fortemente orientate alla razionalizzazione delle strutture e delle risorse e, quindi, a maggiore impatto sociale.

Nel contesto di generale cambiamento sin qui descritto, anche il Bilancio Sociale 2006 si presenta con una veste e con una struttura diverse da quelle dell'anno precedente. I mutamenti e le novità sono descritti in maniera dettagliata nel testo del documento. In questa sede preme sottolineare alcune variazioni di carattere generale. La prima attinente la scelta di adeguarsi in misura maggiore agli standard nazionali e internazionali che disciplinano i report di carattere sociale. La seconda riguardante l'articolazione degli argomenti orientata verso un maggiore spazio per le tematiche più prettamente di natura ambientale e sociale rispetto a quelle di natura aziendale. La terza attinente lo sviluppo della parte riguardante la relazione economica secondo un taglio maggiormente rivolto a rappresentare i benefici prodotti dal Gruppo CartaSi nei confronti delle diverse categorie di portatori d'interesse.

E, infine, qualche considerazione sui contenuti specifici dell'azione portata avanti dal Gruppo in campo ambientale e sociale. Anche in questo caso per il dettaglio di ciò che è stato realizzato è utile rinviare alla lettura del testo del documento. In termini più generali, è opportuno rilevare che la linea seguita ha mantenuto un carattere di assoluta continuità rispetto al passato e che, per quanto possibile, gli interventi messi in atto si sono intensificati per numero e per qualità.

L'anno scorso chiudevo la mia "lettera" auspicando che la prima edizione del Bilancio Sociale del Gruppo CartaSi potesse offrire un'adeguata rendicontazione di un'attività non sempre nota e, al tempo stesso, potesse rappresentare un'utile occasione di apertura di un dialogo con tutti gli stakeholder sulle tematiche di natura ambientale e sociale. A distanza di un anno ritengo di poter affermare che l'auspicio si è verificato e che ora, attraverso il Bilancio Sociale 2006, si tratta proseguire lungo la strada intrapresa, sperando di essere riusciti a migliorare ulteriormente la nostra capacità di informare e, in ogni caso, proseguendo il colloquio felicemente aperto con tutti i portatori d'interesse.

Pier Luigi Fabrizi





Il Bilancio Sociale 2006 è la seconda relazione che il Gruppo CartaSi presenta ai suoi stakeholder.

Anche quest'anno il documento si propone di fornire al mercato e, in particolare, a tutti i portatori di interessi - dipendenti, clienti, azionisti, fornitori, collettività - informazioni sulle attività e sulle azioni intraprese dal Gruppo, con l'obiettivo e l'impegno a consolidare il dialogo già avviato.

Il documento è organizzato in tre aree:

LA CORPORATE IDENTITY

che presenta il Gruppo CartaSi, il contesto in cui opera, la sua missione, i suoi valori e i programmi futuri;

LA RELAZIONE SOCIALE E AMBIENTALE

che rappresenta le relazioni di scambio sociale tra il Gruppo e i suoi stakeholder;

LA RELAZIONE ECONOMICA

che mette in evidenza i dati significativi della gestione economica e della capacità di creare e distribuire valore aggiunto.

“ *Ci siamo ispirati in modo più puntuale alle “Sustainability Reporting Guidelines” della Global Reporting Initiative (GRI)* ”

L'edizione 2006 è caratterizzata da alcune importanti novità.

In primo luogo, la redazione del Bilancio Sociale si ispira con maggior rigore ai principali standard nazionali e internazionali previsti per la realizzazione della reportistica di carattere sociale. In particolare, c'è un riferimento puntuale alle “Sustainability Reporting Guidelines” della Global Reporting Initiative (GRI), con il conseguente ampliamento del numero di indicatori utilizzati per presentare in un'ottica prospettica e comparativa la performance economica, sociale e ambientale del Gruppo.

In secondo luogo, sono stati arricchiti i contenuti del documento e sono state riviste la struttura e la veste grafica per accrescerne la portata informativa. Nell'area dedicata alla corporate identity ampio spazio è stato dedicato alla presentazione del processo di ristrutturazione in atto e del Piano Industriale 2007-2009, con specifico riferimento alle linee strategiche che il Gruppo ha adottato per rispondere alle nuove sfide del mercato.

In terzo luogo, per quanto concerne le performance sociali, si segnala l'ampliamento delle informazioni delle sezioni dedicate alle Risorse Umane e ai Clienti, laddove grande attenzione è stata riservata ai risultati delle iniziative di ascolto e risposta alle rispettive richieste ed esigenze. In questo ambito, un particolare rilievo è stato riservato alle informazioni ambientali, tema sempre più cruciale e rilevante in una gestione consapevole e responsabile, oltre che alle iniziative di solidarietà, dalla storica collabora-



zione con Telethon ai nuovi progetti finanziati e sostenuti dal Gruppo. Anche quest'anno il Bilancio Sociale del Gruppo CartaSi viene pubblicato nel corso del secondo semestre. Per le prossime edizioni l'obiettivo è quello di anticiparne la pubblicazione al primo semestre, convinti della necessità di affiancare quanto più possibile (anche temporalmente) le tematiche "sociali", con quelle più abituali del Bilancio d'Esercizio, al fine di fornire un'informazione più completa e dettagliata di tutti gli accadimenti aziendali.

“ *Uno degli obiettivi che ci siamo dati per migliorare la portata informativa del Bilancio Sociale è di anticiparne la pubblicazione al primo semestre* ”

Nota metodologica

Nel definire i contenuti e la struttura del documento abbiamo tenuto conto degli standard e delle best practice nazionali e internazionali nel campo del reporting etico-sociale, ambientale e di sostenibilità.

In particolare, il Bilancio Sociale 2006 è stato redatto in coerenza con le linee guida definite dai Modelli ABI/IBS e GRI. Inoltre si è tenuto conto dei principi ispiratori forniti dai due network per la promozione della Corporate Social Responsibility, uno internazionale (l'UN Global Compact) e l'altro italiano (Sodalitas), a cui il Gruppo aderisce.

Modello ABI/IBS

L'Associazione Bancaria Italiana (ABI), in collaborazione con L'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS) ha elaborato un modello di redazione del Bilancio Sociale che si rifà alle linee guida definite, a partire dal 2001, dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

GRI - GLOBAL REPORTING INIZIATIVE

Le linee guida per la Rendicontazione Sostenibile della Global Reporting Initiative definiscono un insieme di indicatori, universalmente applicabili, per l'elaborazione di Relazioni sulla performance economica, ambientale e sociale di imprese e organizzazioni.

GLOBAL COMPACT

Global Compact è un patto globale nato nel gennaio 1999 su iniziativa dell'allora Presidente delle Nazioni Unite, Kofi Annan a cui partecipano imprese e organizzazioni del lavoro e della società civile, con l'obiettivo di promuovere la Corporate Social Responsibility attraverso il rispetto e il sostegno di dieci principi che sanciscono il rispetto dei diritti umani, la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva, l'abolizione del lavoro forzato e del lavoro infantile, l'impegno a promuovere iniziative a favore dell'ambiente e contro la corruzione.



SODALITAS

È un'associazione italiana partner del CSR Europe che offre consulenza manageriale per la promozione della responsabilità sociale d'impresa.









Il Profilo del Gruppo



Le tappe della crescita



Mission e Valori



Gli obiettivi, i piani e le strategie per il futuro



Il top management

Il Profilo del Gruppo



*Il Gruppo CartaSi,
è leader in Italia nel
mercato dei sistemi
di pagamento*

Il Gruppo CartaSi, costituito nel 1985, è leader in Italia nel mercato dei sistemi di pagamento in cui opera offrendo a Banche e Aziende servizi di emissione e gestione delle carte di credito dei circuiti internazionali Visa e Mastercard e agli esercenti convenzionati servizi di card processing e gestione POS.

Il Gruppo occupa oltre 1000 dipendenti e offre i suoi servizi a 800 Banche italiane, 430.000 esercenti convenzionati e 7 milioni di Titolari: con una quota di mercato del 22,3% delle carte in circolazione e del 39% delle carte attive, il Gruppo CartaSi è il primo issuer di carte di credito in Italia.

Il Gruppo è costituito da una holding operativa, **Si Holding S.p.A.**, a cui fanno capo cinque società controllate, **CartaSi S.p.A.**, **Si Servizi S.p.A.**, **Si Call S.p.A.**, **Young Generation S.p.A.** e **Carta Facile S.p.A.**: Si Holding svolge la funzione di direzione strategica e di coordinamento del Gruppo, le società controllate operano in aree di business affini e complementari e garantiscono al Gruppo una copertura totale di tutte le possibili esigenze delle Banche clienti e dei Titolari di carte CartaSi. A fine 2006 è stata deliberata la dismissione di **Si Collection**, la società cui facevano capo le attività di recupero crediti.

Il Gruppo CartaSi ha inoltre partecipazioni rilevanti in due Società, Iconcard S.p.A. - joint venture paritetica con American Express - e Siteba S.p.A., oltre che in MasterCard Incorporated, ISNOVA, CFN (Class Financial Network), TKT e Casys (International Card System AD).

Il Gruppo CartaSi è controllato da 35 Banche. Le principali quote di partecipazione sono detenute da Intesa SanPaolo S.p.A. (36,7% del capitale sociale), dalla Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (24,5%), dalla Banca Lombarda (attualmente UBI BANCA) (9,5%), da Unicredito Italiano S.p.A. (9,2%), dalla Banca Cassa di Risparmio di Firenze S.p.A. (5,3%), dalla Banca Carige S.p.a. (5,2%), da SO.FI.BAR S.p.A. (2,1%), dalla Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. (1,8%), dalla Banca del Piemonte S.p.A. (1,0%).



STRUTTURA DEL GRUPPO



La Capogruppo, **Si Holding S.p.A.**, svolge la funzione di direzione e coordinamento del Gruppo e nel 2006 ha ulteriormente rafforzato il suo ruolo di "guida strategica", orientando l'azione delle controllate verso comuni obiettivi di miglioramento della performance e di maggiore efficienza ed efficacia dei processi.

Le società controllate

CartaSi S.p.A.: è la principale società operativa del Gruppo e contribuisce alla realizzazione di oltre il 90% dei ricavi consolidati; emette e gestisce carte di pagamento ed eroga i servizi di negoziazione delle transazioni per conto delle Banche clienti.

Si Servizi S.p.A.: opera come Service Provider per banche, compagnie di assicurazioni, istituzioni finanziarie, player della grande distribuzione, società di comunicazione e pubbliche amministrazioni a cui offre un'ampia gamma di servizi modulari legati ai sistemi di pagamento elettronici.

Si Call S.p.A.: è la "centrale d'ascolto" del Gruppo e offre assistenza telefonica ai Titolari di carte di credito CartaSi; a banche, aziende ed esercenti convenzionati propone servizi di recupero crediti e telemarketing attraverso il canale telefonico.

Young Generation S.p.A.: fornisce soluzioni wireless che consentono la gestione di servizi informativi e dispositivi via cellulare.

Carta Facile S.p.A.: opera nel segmento delle carte prepagate, sia nominative che anonime, e sviluppa e gestisce i prodotti dell'omonimo circuito.

IL PROCESSO DI RISTRUTTURAZIONE IN ATTO: DA SOCIETÀ DI SISTEMA A SOCIETÀ INTERBANCARIA DI MERCATO

- ▶ Il processo prende il via nel 2004, con la costituzione di **Si Holding S.p.A.**, la nuova società Capogruppo al posto di **CartaSi S.p.A.**
- ▶ Nel 2005 viene avviata una fase di ricomposizione dell'assetto azionario che ha portato le Banche maggiormente coinvolte nelle attività del Gruppo ad acquisirne la maggioranza: garantire la stabilità e lo sviluppo del player di riferimento nel mercato dei sistemi di pagamento in Italia è l'obiettivo dei nuovi azionisti di controllo.
- ▶ Nel 2006 vengono introdotte nuove regole di corporate governance e vengono rinnovati i Consigli di Amministrazione per il triennio 2007-2009 di **Si Holding** e di **CartaSi**.
- ▶ Nel 2007, dopo una fase di analisi del posizionamento competitivo, viene approvato il Piano Industriale 2007-2009, la cui implementazione è già partita con riferimento sia agli assetti organizzativi sia alle politiche gestionali e vengono ulteriormente affinate le regole di corporate.

IL GRUPPO CARTASI PROPONE**► Elevati standard di sicurezza**

Il Gruppo assicura la sicurezza delle transazioni attraverso la diffusione di strumenti anti-frode per i pagamenti online sviluppati dai partner Visa e Mastercard che consentono l'identificazione certa del Titolare della carta attraverso l'utilizzo di una password personale, l'offerta gratuita e la promozione dei servizi informativi via SMS che segnalano in tempo reale ai Titolari di carte CartaSi le transazioni eseguite e un dipartimento dedicato alla gestione delle frodi altamente specializzato; negli ultimi tre anni le transazioni fraudolente sono diminuite di circa il 23% a fronte di un incremento delle operazioni gestite del 19%.

► Soluzioni articolate e flessibili

Il Gruppo mette a disposizione del mercato un'offerta fondata su un'ampia gamma di prodotti e di servizi. Oltre a emettere e gestire un ventaglio ampio e strutturato di carte di credito, che comprende prodotti per le aziende, per i giovani, i professionisti, le famiglie, gli sportivi ecc., il Gruppo gestisce i servizi di negoziazione e di accettazione delle transazioni per le Banche e gli Esercenti convenzionati, è un service provider nel mercato delle carte di credito, propone servizi di recupero

crediti e di telemarketing su canale telefonico a banche, aziende ed esercenti ed è in grado di fornire soluzioni wireless per la gestione di servizi informativi e dispositivi via cellulare.

► Servizi innovativi e multicanale

Il Gruppo ha sempre investito nell'innovazione per offrire ai suoi clienti servizi funzionali alle loro esigenze, con l'obiettivo di rendere sempre più versatile, comodo e diffuso l'utilizzo della carta di credito in Italia. In tale ambito, sono stati recentemente arricchiti i Servizi SMS e i servizi che il Gruppo offre attraverso i Portali Titolari, Esercenti, Aziende del proprio sito internet. Basati sulla prima piattaforma di pagamento via cellulare a livello nazionale, i Servizi SMS di CartaSi consentono di fare acquisti tramite il telefono cellulare, con addebito direttamente sulla carta di credito: biglietti per il teatro, ricariche telefoniche, skipass, biglietti per il parcheggio dell'auto, prodotti assicurativi e di assistenza, una gamma di servizi che si sta costantemente ampliando con nuove offerte.

I Portali Titolari, Esercenti e Aziende del sito www.cartasi.it, invece, offrono a tutti gli iscritti una serie di servizi vantaggiosi come l'estratto conto on-line gratuito e il servizio di consultazione del conto carta.

IL GRUPPO CARTASI IN CIFRE:

- **800** Banche clienti. ► **7** milioni di Titolari.
- **430.000** esercenti convenzionati che generano transazioni per **29** miliardi di Euro. ► Transazioni globalmente gestite per **oltre 42** miliardi di Euro.
- **1000** dipendenti. ► Ricavi consolidati a **1** miliardo di Euro. ► Utile netto di **7,5** milioni di Euro.



Le tappe della crescita

1985 - su iniziativa delle 16 maggiori Banche italiane, dell'A.B.I. e dei quattro istituti centrali di categoria, nasce Servizi Interbancari S.p.A.. La società incorpora successivamente Eurocard Italiana (Credito Italiano e alcune Casse di Risparmio) e Comites (Banca Commerciale Italiana).

1986 - Servizi Interbancari crea CartaSi e dà inizio alla trasformazione della carta di credito da 'status symbol' riservato a pochi a mezzo di pagamento di uso corrente.

2001 - Nasce Si Servizi S.p.A.. Servizi Interbancari si trasforma da "società" prevalentemente orientata all'offerta di carte di credito a "gruppo di Aziende" in grado di fornire alle Banche soluzioni in cui il mix "prodotto - servizio" è completamente modulabile.

2003 - Servizi Interbancari S.p.A. diventa CartaSi S.p.A. L'adozione del nuovo *corporate name* e del nuovo marchio è espressione del nuovo posizionamento assunto dall'azienda sul mercato. L'aver adottato la comune radice "Si" per la denominazione delle società controllate è espressione dell'intento di estrarre il massimo valore da ciascun segmento della catena produttiva del *core business*. Viene inoltre costituita Si Call S.p.A.

2004 - Il Gruppo adotta un nuovo assetto istituzionale sia nei rapporti con le Banche socie, sia nel modello di business, favorendone una più accentuata vocazione al servizio. In particolare, viene creata Si Holding S.p.A., che diventa la società Capogruppo mentre CartaSi S.p.A., assume il ruolo di società operativa.



Nel 1985 su iniziativa delle maggiori Banche italiane nasce Servizi Interbancari S.p.A.. Oggi il Gruppo CartaSi è il player di riferimento in Italia nel mercato delle carte di credito



Nel 2006 cambia la compagine azionaria del Gruppo e vengono rinnovati i CdA della Capogruppo e della controllata CartaSi S.p.A.



2005 - Il Gruppo acquisisce Young Generation S.p.A. e CartaFacile S.p.A. (controllata al 54,8%), garantendosi in tal modo la gestione diretta dei servizi via cellulare, sia informativi che dispositivi, e delle carte di credito prepagate.

2006 - Cambia la compagine azionaria del Gruppo con l'uscita di alcune grandi banche e con l'assunzione del controllo da parte di un gruppo di banche di grande, media e piccola dimensione. Vengono, inoltre, rinnovati i CdA della Capogruppo e della controllata CartaSi, e, conseguentemente, mutano gli assetti di vertice. Viene decisa, infine, la dismissione di Si Collection, la società cui facevano capo le attività di recupero crediti.

Mission e Valori



Promuove l'eccellenza nelle relazioni con la collettività, creare valore nel tempo per tutti gli stakeholder

Il Gruppo CartaSi ricerca e promuove l'eccellenza nelle relazioni con la collettività, con l'obiettivo di creare valore nel tempo per tutti gli stakeholder, instaurando rapporti duraturi basati sulla fiducia, la competenza, la trasparenza, l'ascolto e il dialogo.

Inoltre il Gruppo CartaSi, consapevole di ricoprire un ruolo importante nel settore in cui opera, è impegnato a diffondere la cultura della responsabilità e della cittadinanza d'impresa, sia attraverso la creazione di legami forti con i diversi soggetti impegnati nel sociale, sia contribuendo alla valorizzazione di tutte le persone che lavorano per e con il Gruppo.

La mission

Vogliamo contribuire allo sviluppo dei sistemi di regolamento degli scambi alternativi al contante attraverso la proposizione di servizi eccellenti per qualità e per costo. Puntiamo anche a mettere a disposizione dei clienti un'offerta diversificata che, oltre all'emissione e gestione delle carte di pagamento, comprende il *consumer finance* e le coperture assicurative. Lo vogliamo fare consolidando la nostra leadership in Italia e puntando a diventare un player sempre più competitivo nel mercato europeo. Lo vogliamo fare operando al servizio delle Banche clienti e del mercato, con professionalità e spirito di innovazione. Lo vogliamo fare creando valore per gli azionisti e soddisfacendo tutti i portatori di interesse attraverso comportamenti etici e socialmente responsabili.

“ *Vogliamo contribuire allo sviluppo dei sistemi di regolamento degli scambi alternativi al contante attraverso la proposizione di servizi eccellenti per qualità e per costo* ”

Il Codice Etico

Dal 2005 è in vigore il primo Codice Etico del Gruppo. Nel giugno del 2007 il CdA di Si Holding ha approvato una nuova versione del Codice.

Il Codice Etico promuove e diffonde la visione e la missione del Gruppo CartaSi e raccoglie il sistema di valori etici e di regole comportamentali rivolti a favorire, da parte dei dipendenti e di tutti i soggetti coinvolti nell'attività aziendale, comportamenti moralmente corretti.

I VALORI DEL NUOVO CODICE ETICO

- ▶ Legalità ▶ Lealtà e trasparenza ▶ Attenzione alla persona
- ▶ Lavoro di squadra ▶ Senso di appartenenza ▶ Cambiamento
- ▶ Eccellenza nel servizio ▶ Impegno sociale e ambientale



Gli obiettivi, i piani e le strategie per il futuro

Il contesto di mercato

Il 2006 è stato un anno di crescita per l'economia internazionale e, in misura minore, anche per quella italiana, con il PIL in aumento del 5% nel mondo e dell' 1,9% nel nostro Paese.

Nel nostro principale mercato di riferimento, quello delle carte di credito, è risultato in crescita anche in Italia l'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronici, a conferma di un lento ma costante avvicinamento agli standard dei Paesi più evoluti dal punto di vista della diffusione e dell'utilizzo del plastic money: in particolare i volumi di spesa delle transazioni effettuate con carte di credito sono aumentati del 12,3%, un dato significativo che riflette il crescente apprezzamento degli italiani verso questo consolidato e sempre più funzionale strumento di pagamento.

Passando al contesto concorrenziale, anche nel 2006 le relazioni tra i player del mercato delle carte di pagamento sono state caratterizzate da fenomeni di natura strutturale che hanno intensificato la pressione competitiva, con conseguenti ricadute sui prezzi e sui margini: i processi di consolidamento in atto nel sistema bancario italiano e internazionale, la crescente attenzione delle autorità nazionali ed europee nei confronti della trasparenza e della concorrenza nell'offerta dei servizi finanziari e lo sviluppo da parte degli intermediari finanziari, soprattutto di quelli di maggiori dimensioni, di modelli di business orientati all'emissione in proprio di carte di credito e di debito, hanno portato il Gruppo CartaSi ad avviare, nella seconda parte dell'anno, un processo di analisi del posizionamento strategico per la definizione di un nuovo Piano Industriale.



Garantire al gruppo il mantenimento e il consolidamento della sua leadership di mercato



A fronte dell'intensificarsi della pressione competitiva il Gruppo CartaSi ha avviato, nella seconda parte dell'anno un processo di analisi del posizionamento strategico per la definizione di un Piano Industriale



I principali risultati del Gruppo:

Il Gruppo CartaSi ha chiuso il 2006 con ricavi in crescita, consolidando la propria leadership nel mercato italiano delle carte di pagamento con oltre 7 milioni di carte di pagamento CartaSi in circolazione.

In particolare il Gruppo nel 2006 ha realizzato:

- ✓ **ricavi lordi per 1 miliardo di Euro, in crescita del 2,5% rispetto al 2005**, principalmente riconducibili a CartaSi S.p.A.,
- ✓ **un utile ante imposte pari a 23 milioni di euro (+17% rispetto al 2005)** risultato attribuibile anche alla plusvalenza di 8,1 milioni di Euro realizzata da CartaSi S.p.A. a seguito della cessione parziale della partecipazione in Mastercard;
- ✓ **un utile netto di 7,5 milioni di Euro, in diminuzione rispetto ai 10,7 milioni** dell'esercizio precedente e ciò a causa di un maggiore impatto fiscale e di una componente negativa straordinaria determinata dalla dismissione di Si Collection, la società attiva nella gestione e recupero crediti.

Tra le singole società del Gruppo, è CartaSi S.p.A. quella che ha contribuito maggiormente alla realizzazione dei risultati consolidati: la Società ha chiuso il 2006 con un utile netto di 22,2 milioni di Euro (+ 9,7% rispetto al 2005), gestendo 406 milioni transazioni nel 2006 (+ 8,3% rispetto al 2005). Significativo anche l'aumento della spesa media dei titolari di CartaSi (+5% rispetto al 2005), in linea con le dinamiche in atto nel mercato italiano in termini di maggiore propensione nell'utilizzo di strumenti di pagamento alternativi al contante.

Il parco carte si è mantenuto sostanzialmente stabile a fronte di un incremento delle nuove emissioni dell'11,4% e della dismissione di carte CartaSi da parte di Banche interessate all'emissione di prodotti a marchio proprio.

Relativamente alle altre Società del Gruppo risulta positivo anche il contributo apportato all'utile netto consolidato da Si Servizi, in decisa crescita rispetto al 2005, e da Young Generation.

La Capogruppo Si Holding ha chiuso l'esercizio 2006 con un utile netto di 3,8 milioni di euro.

Eventi rilevanti al 31 Dicembre 2006

Nel corso del 2006, CartaSi, attraverso un Raggruppamento Temporaneo di Impresa con SSB, ha vinto la gara d'appalto per l'erogazione dei servizi di processing e di gestione delle carte elettroniche di pagamento emesse ed accettate da Poste Italiane.





“ *CartaSi S.p.A. ha chiuso il 2006 con un utile netto di 22,2 milioni di Euro, in crescita del 9,7% rispetto al 2005* ”

E sempre con SSB, CartaSi ha avviato una collaborazione con China UnionPay (CUP-associazione cinese di emittenti bancarie di carte) per l'accettazione in Italia delle carte emesse da CUP, aprendo l'acquiring di carte estere ad un'area continentale con grandi potenzialità di sviluppo, quale quella cinese.

Grande attenzione è stata inoltre rivolta alla sicurezza, attraverso la diffusione di strumenti online quali "Verified by Visa" e "SecureCode Mastercard" e il consolidamento del servizio informativo sms alter, e al servicing, proseguendo lo sviluppo di servizi di pagamento mobile grazie alle convenzioni siglate con rinomate stazioni sciistiche, strutture di entertainment, società di trasporto pubblico e di parcheggi.

Il Piano Industriale 2007-2009: "la discontinuità nella continuità"

Il Piano Industriale di Gruppo 2007-2009 è stato varato nel febbraio del 2007. Il Piano traccia la strategia di medio periodo per rispondere efficacemente alle nuove sollecitazioni del mercato di riferimento con l'obiettivo di garantire al Gruppo il mantenimento e il consolidamento della sua leadership di mercato nel business delle carte di pagamento, non solo in Italia ma in un'ottica sempre più europea. Si tratta di un'ulteriore e fondamentale tappa nel processo di crescita e sviluppo del Gruppo, che si aggiunge ai cambiamenti intervenuti negli assetti proprietari e alla ridefinizione degli organi di vertice.

Tre le linee guida strategiche del Piano:

- ✓ **valorizzare e difendere il business tradizionale**, mediante il rafforzamento delle partnership strategiche con le Banche clienti e consolidando la leadership di mercato, sia sul fronte dell'issuing (emissione di carte di credito) che su quello dell'acquiring (raccolta e accettazione delle transazioni)
- ✓ **diventare un player di riferimento nel Servicing** per arricchire l'offerta delle Banche dotate di propria licenza per l'emissione di carte di pagamento con pacchetti di servizi modulari e flessibili
- ✓ **perseguire una maggiore efficienza operativa** al fine di contribuire a una maggiore competitività del Gruppo, anche attraverso politiche di riduzione dei costi

Il Piano Industriale prevede, inoltre, lo sviluppo, già nel 2007, di due business affini, il Consumer Finance e l'Acquiring Internazionale, attraverso la valorizzazione degli asset del Gruppo e l'acquisizione di player locali in Europa.



Il top management



Nel 2006 sono stati rinnovati i CdA di Si Holding e di CartaSi: Pier Luigi Fabrizi è stato nominato Presidente di Si Holding e di CartaSi, e Mauro Melis ha assunto la carica di Amministratore Delegato delle due Società

Pier Luigi Fabrizi

Pier Luigi Fabrizi, 59 anni, è professore ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari presso l'Università Bocconi di Milano e ha scritto numerosi libri e saggi, tra i quali alcuni specificatamente attinenti il credito al consumo e le carte di credito.

Ricopre da molti anni incarichi prestigiosi nel mondo bancario e finanziario italiano. Tra questi è stato Presidente della Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. dal luglio 1998 all'aprile 2006, Vice Presidente della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. dal maggio 2002 all'aprile 2006 e Consigliere di Amministrazione dell'allora Istituto Bancario San Paolo di Torino S.p.A. dall'aprile 1998 al giugno 1999.

► Nell'aprile 2006 è stato nominato Presidente di Si Holding S.p.A. e nel mese di maggio 2006 ha assunto anche la guida della controllata CartaSi S.p.A.. E' membro del Consiglio e del Comitato Esecutivo dell'Associazione Bancaria Italiana.

Mauro Melis

Ingegnere nucleare, 52 anni, Mauro Melis proviene dal gruppo Europ Assistance, società francese presente in 33 paesi e controllata da Assicurazioni Generali, dove ha ricoperto importanti incarichi: membro dell'Executive Committee di Europ Assistance Holding ed Executive Vice President Italy, Germany, Central and Eastern Europe, Russia, nonché Amministratore Delegato e Direttore Generale di Europ Assistance Italia S.p.A.. Ha lavorato in precedenza presso la Commissione delle Comunità Europee.

► Nell'ottobre 2006 è stato nominato Direttore Generale e Amministratore Delegato di Si Holding S.p.A. e Amministratore Delegato di CartaSi S.p.A.



-  La responsabilità sociale del Gruppo CartaSi
-  La Corporate Governance
-  I Dipendenti
-  I Clienti
-  Gli Azionisti
-  I Fornitori
-  La Collettività

La responsabilità sociale del Gruppo CartaSi



La Corporate Social Responsibility è un "modo di essere" e di agire dell'impresa

La responsabilità sociale e lo sviluppo sostenibile sono temi che trovano consensi sempre più ampi, a livello politico ma anche e soprattutto presso l'opinione pubblica, in tutto il mondo. Si tratta di temi importanti, che toccano in profondità il rapporto di un'azienda con i suoi principali interlocutori: i dipendenti, i clienti, gli azionisti, i fornitori, la collettività.

Per quanto la responsabilità sociale sia un concetto in "divenire", che si presta a molteplici interpretazioni e definizioni, declinate in modi diversi a seconda del contesto sociale, geografico, economico e politico, si può affermare che "la Corporate Social Responsibility è un "modo di essere" e di agire dell'impresa, determinante nella costruzione di una cultura aziendale chiara, condivisa e rispettosa delle aspettative di tutti i portatori di interessi.

Se è vero che l'essenza di qualsiasi impresa è la creazione e la massimizzazione del profitto, è altrettanto vero che nessuna impresa può prosperare nel tempo senza legittimazione sociale: essere socialmente responsabili garantisce all'impresa la costruzione di una reputazione forte, che presuppone un impegno serio e costante nel tempo e la realizzazione di azioni concrete che abbiano ricadute positive sui diversi portatori di interessi.

“ Essere socialmente responsabili garantisce all'impresa la costruzione di una reputazione forte e contribuisce alla generazione di profitto e "valore sostenibile" per tutti i portatori di interesse ”



La nostra responsabilità sociale consiste nel generare sviluppo sostenibile nel tempo attraverso un sistema di valori aziendali condiviso e capace di contribuire alla crescita delle comunità delle quali facciamo parte.

Il Gruppo CartaSi non è solo lavoro e profitto: genera e alimenta una pluralità di relazioni basate su un sistema di valori e di comportamenti improntati alla trasparenza, all'integrità e alla correttezza.

La Corporate Social Responsibility contribuisce quindi alla generazione di profitto e di "valore sostenibile" nel tempo per:

I Dipendenti

Investiamo sulla loro crescita professionale e su uno degli asset più importanti del gruppo CartaSi, il capitale umano. Puntiamo a costruire un ambiente di lavoro ideale per persone che lavorano con impegno e motivazione.

I Clienti

Ci impegniamo a costruire relazioni durature nel tempo, basate sulla qualità, la competenza, l'ascolto e il dialogo: vogliamo che i nostri clienti si fidino di noi fino a diventare dei convinti sostenitori dell'impresa.

Gli Azionisti

Puntiamo a crescere nel mercato dei sistemi di pagamento, in Italia e in Europa e a consolidare la nostra leadership nel mercato italiano: vogliamo che i nostri azionisti siano soddisfatti dei risultati che conseguiamo e dello stile della nostra gestione

I Fornitori

Ci impegniamo a selezionare i fornitori in modo trasparente, chiaro e non discriminatorio per costruire relazioni solide basate sulla collaborazione e in grado di garantirci livelli ottimali di servizio.

La Collettività

Promuoviamo uno sviluppo sostenibile per diffondere un comune senso di responsabilità: vogliamo essere un elemento importante delle comunità con cui interagiamo, caratterizzato da un'identità forte e distintiva.



La Corporate Governance



La Corporate Governance è lo strumento attraverso il quale vengono regolati i conflitti e le diverse esigenze di tutti i portatori di interesse

Il nostro obiettivo è la creazione di valore per tutti i soggetti che partecipano al progetto aziendale e che, contribuendo alla costruzione di una reputazione forte, ne determinano la legittimazione sociale. "Il bilanciamento e la conciliazione dei diversi interessi sono rappresentati e garantiti dai valori espressi dal Codice Etico del Gruppo e dal nostro sistema di Corporate Governance, l'insieme di regole secondo le quali una società viene gestita e controllata".

La Corporate Governance del Gruppo CartaSi è lo strumento attraverso il quale vengono regolati i conflitti e le diverse esigenze dei molteplici soggetti che con noi hanno o possono avere rapporti economici e definisce i rapporti e i doveri che legano non solo gli amministratori e gli azionisti, ma anche i dipendenti, i clienti, i fornitori e l'intera collettività.

“ **La realizzazione del Piano Industriale 2007-2009 presuppone un cambiamento degli attuali assetti di Governance nel segno di una semplificazione organizzativa, una maggiore efficienza e una rinnovata cultura aziendale** ”

Nel corso del 2006 sono stati rinnovati i Vertici della Capogruppo (Presidente, Consigliere Delegato e Direttore Generale) e della controllata CartaSi (Presidente e Amministratore Delegato) e si è parallelamente proceduto, in questa fase di transizione, al mantenimento delle logiche di Governance e degli assetti organizzativi esistenti.

L'evoluzione degli indirizzi strategici e di business delineati dal Piano Industriale 2007 - 2009, elaborato a fine 2006 e presentato all'inizio del 2007, contiene i presupposti per i necessari e conseguenti cambiamenti di Governance, già pianificati per il 2007, in direzione di una maggiore semplificazione organizzativa, di una maggiore efficienza e del cambiamento della cultura aziendale.

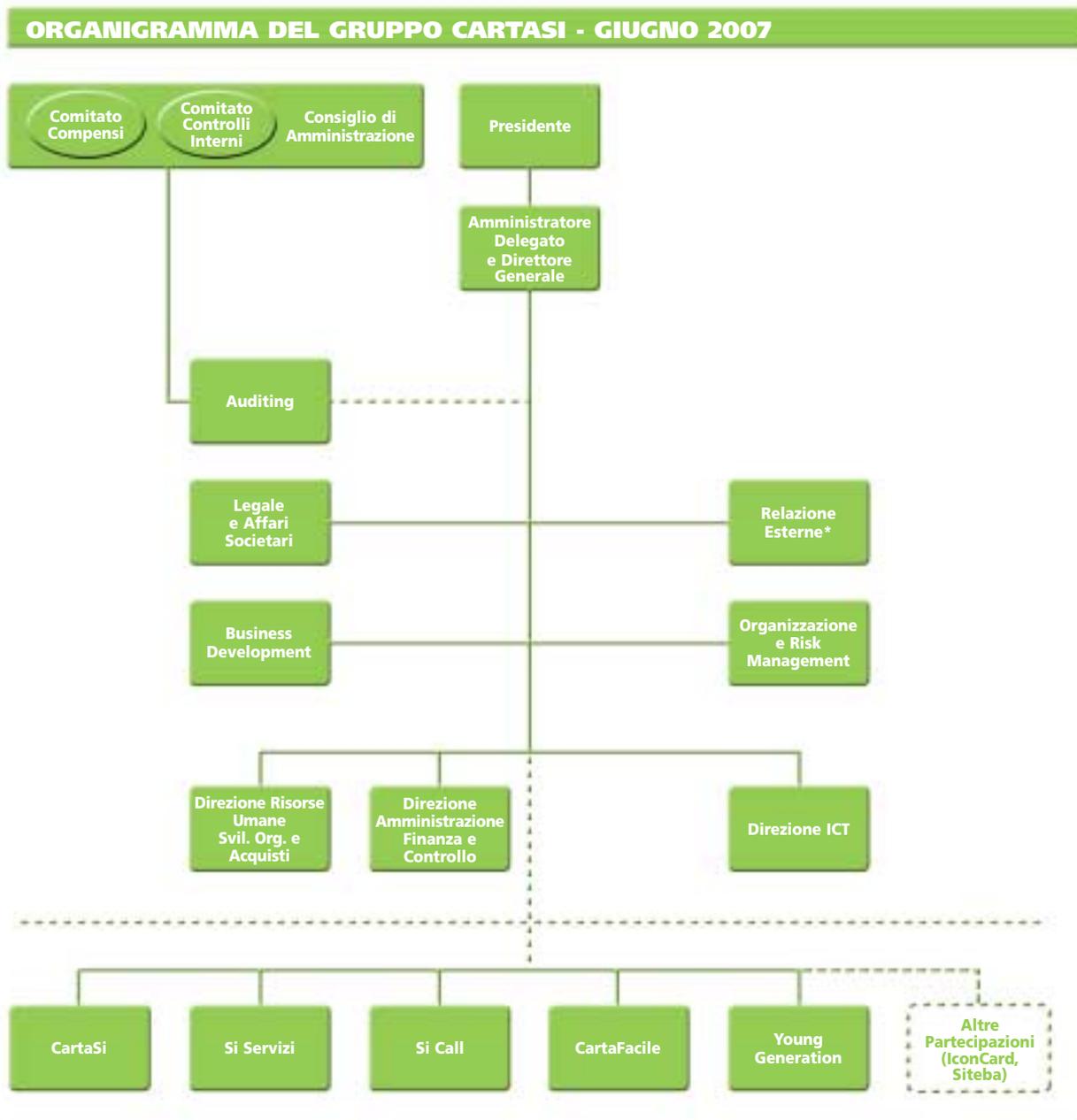
IL SISTEMA DI GOVERNO DI SI HOLDING S.P.A. SI ARTICOLA NEI SEGUENTI ORGANI

- ▶ L'Assemblea dei Soci ▶ Il Consiglio di Amministrazione
- ▶ Il Presidente ▶ L'Amministratore Delegato ▶ Il Direttore Generale ▶ Il Collegio Sindacale



Il modello organizzativo

A fine 2006, la configurazione societaria del Gruppo CartaSi vede l'accen-
tramento nella Holding delle funzioni di direzione e coordinamento e di
servizi di supporto alle società operative, assegnando a queste ultime le
attività di governo e sviluppo dei singoli business. L'organigramma nella
versione modificata nel 2007 è il seguente:



*In coordinamento con la Presidenza per la comunicazione istituzionale.



Le modalità di governo del Gruppo sono definite da un apposito regolamento.

Inoltre i rapporti tra la Capogruppo e le società operative sono regolati da appositi accordi quadro, completi di allegati tecnici che definiscono i servizi erogati dalla Holding, i livelli di servizio concordati ed i corrispettivi economici; analoghi accordi regolamentano la fornitura di servizi fra le singole società operative.

“ Il CdA di Si Holding S.p.A. è formato da 12 Consiglieri eletti per la durata massima di tre esercizi ”

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci di Si Holding S.p.A. si riunisce una volta all'anno in occasione dell'approvazione del Bilancio d'esercizio e quando ve ne sia bisogno per le altre deliberazioni di sua competenza. Nel 2006 l'Assemblea si è riunita tre volte.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo a cui è affidato il compito di garantire la gestione della società attraverso una serie di competenze definite tanto dalla legge quanto dall'Assemblea dei Soci.

Il Consiglio di Amministrazione di Si Holding S.p.A., formato da 12 consiglieri (diventati 13 nell'aprile 2007), è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione della società ed ha facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti utili per il conseguimento dell'oggetto sociale. Gli Amministratori possono essere eletti per la durata massima di tre esercizi e sono rieleggibili.

Nel 2006 hanno avuto luogo 13 riunioni del Consiglio di Amministrazione di Si Holding. Alle adunanze consiliari la percentuale media di partecipazione è stata del 81,13%; la durata media delle riunioni è stata di circa 2 ore e 45 minuti.

SI HOLDING S.P.A. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 2006 - 2008

Presidente

► **Pier Luigi Fabrizi***

Vice Presidente

► **Antonio Patuelli**

Amministratore Delegato

► **Mauro Melis***

Consiglieri
di Amministrazione

► **Stefano Bechini**

► **Claudio Bombonato***

► **Vittorio Calvanico**

► **Giorgio Ferrero**

► **Ennio La Monica**

► **Lino Moscatelli**

► **Elvio Sonnino**

► **Camillo Venesio**

► **Giovanni Viani**

► **Mario Alberto Pedranzini**

(dall'aprile 2007)

*Consiglieri indipendenti



Il Presidente

Il Presidente rappresenta legalmente la società di fronte ai terzi ed in giudizio. Convoca e presiede le riunioni del Consiglio di Amministrazione, dell'Assemblea dei Soci e dei Comitati del Gruppo CartaSi. Il Presidente, su proposta dell'Amministratore Delegato e per motivi di particolare urgenza può assumere decisioni di competenza del CdA nel caso si rendessero necessarie per la tutela degli interessi della Società, dandone immediata comunicazione agli organi collegiali.

L'Amministratore Delegato

L'Amministratore Delegato sovrintende la gestione ordinaria ed il coordinamento della Capogruppo Si Holding S.p.A. con le società controllate, nel rispetto degli indirizzi formulati dal Consiglio di Amministrazione ed esercita le sue funzioni nei limiti della delega e con le modalità determinate dal Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore Generale

Il Direttore Generale è a capo dell'esecutivo ed esercita le proprie attribuzioni nell'ambito dei poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione.

I Comitati

Per favorire lo scambio e la condivisione delle informazioni e un efficiente sistema di consultazione che permetta al Consiglio di Amministrazione di svolgere al meglio le proprie funzioni, sono stati costituiti, con apposite delibere del Consiglio di Amministrazione, il Comitato Compensi e il Comitato Controlli Interni; i due Comitati hanno funzioni consultive e propositive.

Ad oggi la composizione e i compiti dei tre Comitati sono i seguenti.

Il Comitato Compensi

Il Comitato è costituito dal Presidente del Consiglio di Amministrazione - che lo presiede - e da altri tre membri, oltre al Presidente del Collegio sindacale o ad un sindaco da lui designato.

Il Comitato non ha funzioni deliberative, ma funzioni consultive e propositive verso il Consiglio di Amministrazione.

COMITATO COMPENSI GRUPPO CARTASI - 2006

► **Pier Luigi Fabrizi**
Presidente

► **Claudio Bombonato**
membro

► **Mauro Melis**
membro

► **Camillo Venesio**
membro

► **Ennio La Monica**
membro

Al lavori del Comitato Compensi
partecipa il Presidente
del Collegio sindacale
o un sindaco da lui designato.



**COMITATO
CONTROLLI INTERNI
GRUPPO CARTASI - 2006**

Presidente

► **Pier Luigi Fabrizi**

Membri

► **Vittorio Calvanico**

► **Elvio Sonnino**

Al lavori del Comitato
Controlli Interni partecipano
il Presidente del Collegio
sindacale o un sindaco
da lui designato.

In particolare il Comitato provvede a:

- ✓ elaborare e sottoporre al Consiglio di Amministrazione le proposte di delibera in materia di emolumenti dei Consiglieri investiti di particolari incarichi;
- ✓ valutare le proposte del Consigliere Delegato concernenti la retribuzione annua lorda da riconoscere in caso di nomina al top management (Direttore Generale, vice Direttore Generale) delle società controllate e della stessa Capogruppo, analizzando le componenti fisse variabili e il rapporto tra esse, al fine di verificarne la congruità e la conformità degli indirizzi di politica retributiva adottati a livello di Gruppo, ed esprimendo il proprio parere al Consiglio di Amministrazione per le deliberazioni del caso;
- ✓ valutare le proposte del Consigliere Delegato in merito agli indirizzi da osservare per i riconoscimenti economici legati ai risultati aziendali da attribuire al top management delle società del Gruppo ed esprimere il proprio parere al Consiglio di Amministrazione per le deliberazioni del caso;
- ✓ valutare alla fine di ogni esercizio, e riferire al Consiglio di Amministrazione, i risultati complessivi dell'applicazione dei sistemi di "performance management" nelle società del Gruppo esprimendo pareri in merito al rapporto di coerenza con i risultati aziendali.

Il Comitato Controlli Interni

Il Comitato Controlli Interni è composto da tre membri, scelti tra i consiglieri di Amministrazione; ai suoi lavori partecipa inoltre, in modo stabile, anche il Presidente del Collegio Sindacale o un sindaco da lui delegato.

Il Comitato, organo collegiale con funzioni di Governance, opera a supporto del Consiglio di Amministrazione con funzioni consultive e propositive in materia di controlli interni e rischi aziendali, con specifico riferimento alla funzionalità e all'adeguatezza del sistema di controllo interno e avvalendosi di uno o più preposti al controllo interno identificati nelle funzioni:

- Risk Management, col compito di definire ed elaborare le caratteristiche e le funzionalità del sistema di controllo, oltre alle proposte relative alle procedure di controllo
- Auditing, col compito di svolgere le attività di verifica sull'efficacia e funzionalità del sistema di controllo interno

Il Comitato, in particolare, è incaricato di:

- ✓ provvedere di volta in volta all'esecuzione degli specifici compiti che il Consiglio di Amministrazione ha facoltà di assegnargli, anche in relazione alla gestione dei rapporti con la Società di Revisione;
- ✓ valutare l'adeguatezza e la funzionalità del sistema di controllo interno, attraverso il supporto delle funzioni preposte;
- ✓ valutare il piano di lavoro dell'Auditing e ricevere le relazioni periodiche dallo stesso prodotte;
- ✓ valutare le proposte ricevute dalla Società di Revisione per l'affidamento dell'incarico, il piano di lavoro per lo svolgimento dello stesso, la relazione finale e i commenti esposti nella lettera dei suggerimenti;
- ✓ riferire, semestralmente o in occasione dell'approvazione del Bilancio, al Consiglio di Amministrazione in merito all'attività svolta e all'adeguatezza del sistema di controllo interno.



Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Si Holding S.p.A. è l'Organo di Controllo della società: i sindaci verificano la coerenza della gestione con le regole societarie e la correttezza dei processi decisionali degli amministratori che devono essere conformi ai canoni di buona amministrazione e compatibili con la mission della società.

Il Collegio Sindacale di Si Holding è composto da 3 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci del 28 aprile 2006.

Nel corso del 2006 si sono tenute 11 riunioni del Collegio Sindacale con una durata media di 1 ora e 30 minuti.

Il Comitato Etico, costituito nel 2005 contestualmente all'emissione del Codice Etico, vigila sull'applicazione dei valori e delle regole contenuti nel Codice: il Comitato è composto dal Presidente, dall'Amministratore Delegato e dal Presidente del Collegio Sindacale di Si Holding S.p.A..

SI HOLDING S.P.A. COLLEGIO SINDACALE 2006 - 2008

Presidente del Collegio sindacale

▶ **Paolo Golia**

Sindaci Effettivi

▶ **Marco Tanini**

▶ **Lucio Angelo Viotti**

Sindaci supplenti

▶ **Francesco Mancini**

▶ **Alessandro Piccolo**

IL CODICE ETICO

Il Codice traduce in principi e norme di comportamento i criteri etici adottati nel bilanciamento di aspettative ed interessi degli interlocutori coinvolti, ed è quindi uno strumento di gestione strategica, oltre che di governo delle relazioni e dei comportamenti.

Pertanto, nel Codice Etico sono riportati oltre alla visione, alla missione, ai valori etici e ai principi alla base della cultura aziendale e dello stile manageriale, anche le regole comportamentali da adottare nello svolgimento delle proprie funzioni e nei confronti degli interlocutori interni ed esterni alla società.

Nel giugno del 2007 il CdA di Si Holding ha approvato una nuova versione del Codice, che è stato rivisto in alcune sue parti: rispetto alla precedente versione, sono indicati i doveri, a carico di ogni soggetto, sia in posizione di vertice sia di livello inferiore, in materia di informazione e collaborazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza. Inoltre è importante sottolineare che è stato inserito nella nuova versione del Codice Etico un riferimento esplicito al sistema sanzionatorio che sarà applicato nel caso di violazione delle regole contenute nel Codice.

La scelta intrapresa dal Gruppo CartaSi sottolinea ancora una volta il concetto di Responsabilità Sociale che il Gruppo persegue e vuole diffondere, rivolto alla promozione dei comportamenti virtuosi e al coinvolgimento diretto degli Organi Sociali.

I Dipendenti

Ascolto e dialogo interno

Valorizzazione del Capitale Intellettuale

Migliorare la qualità della vita nelle Aziende del Gruppo

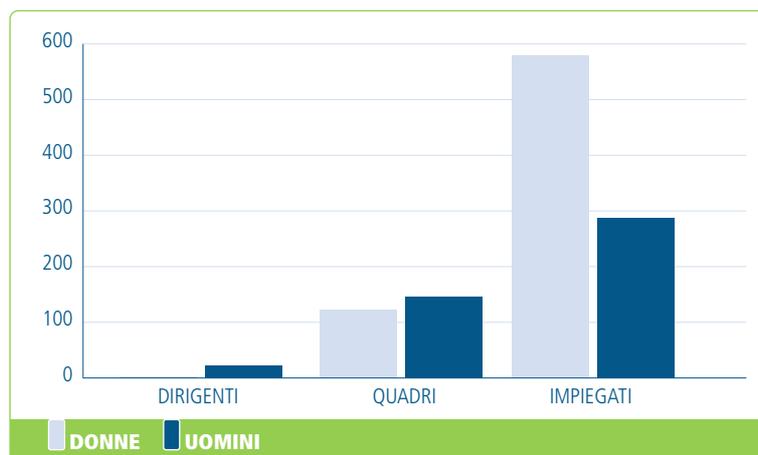
Agevolazioni per i dipendenti - work life balance



Investiamo sulla crescita professionale dei nostri dipendenti perché il capitale umano è uno degli asset più importanti del gruppo CartaSi. Puntiamo a costruire un ambiente di lavoro ideale per persone che lavorano con impegno e motivazione

Al 31 Dicembre 2006 “la squadra” del Gruppo CartaSi è composta da 1162 persone, di cui 456 uomini (39.2%) e 706 donne (60.8%).

Composizione del personale per categorie



Pari opportunità

Il Gruppo CartaSi è impegnato a sviluppare e rendere dinamico il mercato interno delle proprie risorse, anche in linea con la valorizzazione di professionalità femminili: la percentuale di donne all’interno del Gruppo è del 60,8% (706 su 1162) e nelle posizioni direttive si attesta al 42,7%.

Composizione del personale - Uomini / Donne

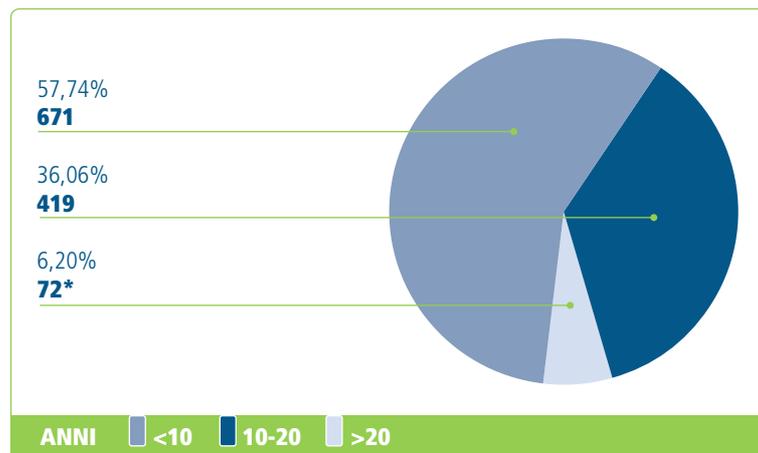
	2006		2005	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Composizione per sesso	706	456	632	415
Dirigenti	3	23	4	23
Quadri direttivi	123	146	115	136
Impiegati	580	287	513	265
Contratti part time	263	61	197	35
Promozioni	38	47	71	34



Composizione per fasce d'età

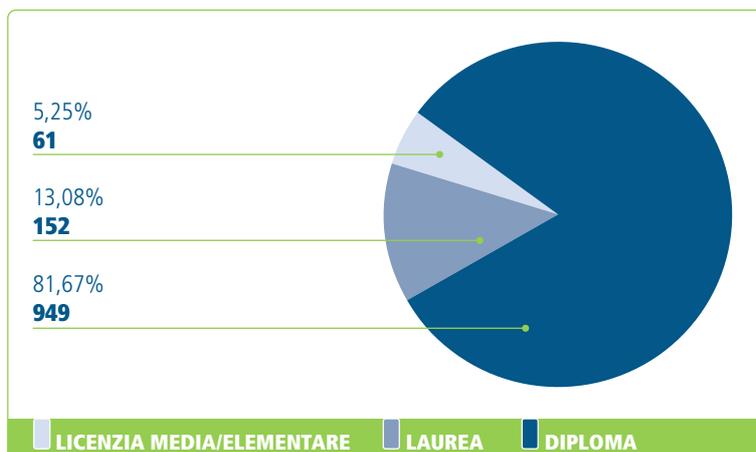


Anzianità di servizio



*CartaSi è nata nel 1985: i 72 dipendenti che rientrano questo cluster hanno quindi 21 anni di anzianità di servizio.

Scolarità



Rapporto tra retribuzione media percepita dagli uomini rispetto alle donne

Si Holding	
Quadri	1,10
Impiegati	0,99
Si Servizi	
Quadri	1,23
Impiegati	1,02
CartaSi	
Quadri	1,11
Impiegati	0,98





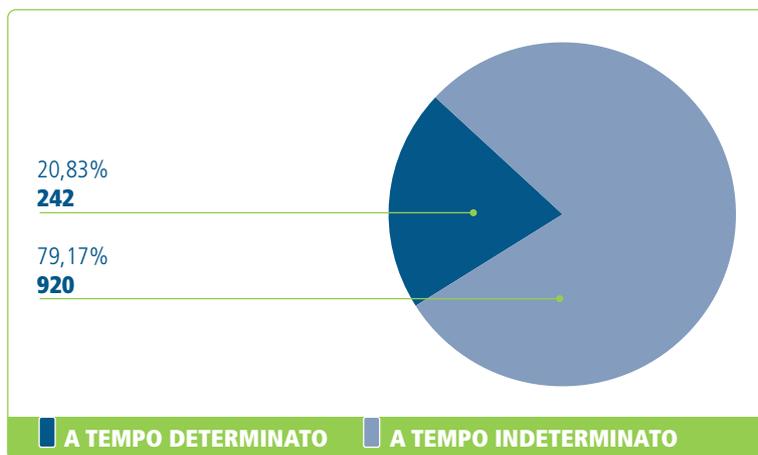
Contratti di lavoro

Il Gruppo CartaSi adotta, a seconda delle esigenze organizzative, diverse tipologie di contratti: a tempo indeterminato, a tempo determinato, di somministrazione di lavoro, a progetto.

I contratti a termine vengono normalmente utilizzati nell'ambito di determinate unità operative per far fronte ai maggiori volumi di attività che caratterizzano alcuni periodi dell'anno.

In alcune società del Gruppo vengono applicati anche contratti di apprendistato e di inserimento.

Contratti a Tempo Determinato e a Tempo Indeterminato



“ Per favorire la crescita professionale dei propri dipendenti e per coprire quelle posizioni che richiedono competenze di difficile reperibilità e formazione interna, il Gruppo promuove azioni di job rotation: nel 2006 le azioni non legate al processo di ristrutturazione sono state 27 ”

Politiche di selezione

Per favorire la crescita professionale dei collaboratori, il Gruppo promuove azioni di job rotation e sviluppo interno, limitando il ricorso alla selezione esterna per la copertura di posizioni che richiedono una professionalità di difficile reperibilità/formazione interna. Le azioni di job rotation - non legate a processi di ristrutturazione - per l'anno 2006 sono state 27; il dato è in linea con quello registrato nel 2005 (28).

Il processo di selezione pone un forte accento sulle competenze tecniche e comportamentali delle persone ed è articolato in più fasi di colloqui, al fine di consentire una puntuale valutazione delle competenze del candidato e del suo potenziale di crescita.

Turnover

L'impostazione delle politiche di selezione si riflette anche sulla gestione del turnover che, a livello di Gruppo, si è attestato intorno al 2.8% nel 2006 rispetto al 3,2% del 2005.

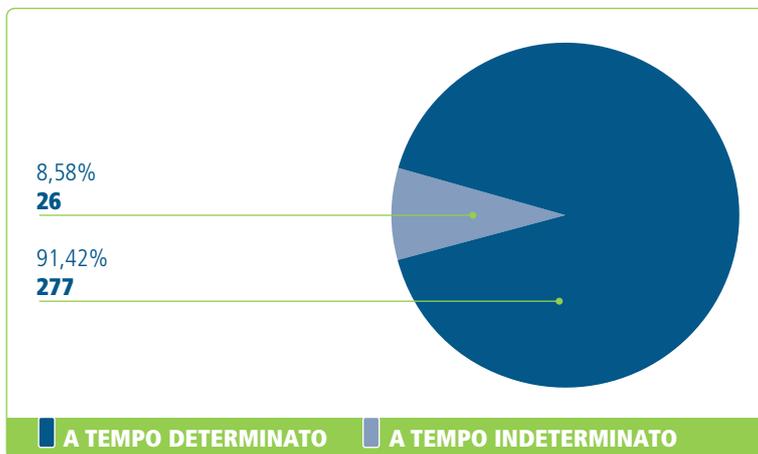
Gruppo CartaSi • Diminuzione del Personale nel 2006

Cessazioni contratti a T.D.	169
Dimissioni volontarie	95
Licenziamenti	0
Decessi	1
Limite di età 60 anni	1

Dimissioni volontarie nel 2006 • Uomini / Donne

	Quantità	%	Età media
Uomini	40	42,10	31,12
Donne	55	57,90	28,89
Totale	95	100	30

Assunzioni





Part-time e telelavoro

Il Part-time è adottato dal 27,89% (l'81% sono donne) della popolazione del Gruppo; nel complesso si tratta di più di un quarto della forza lavoro, a dimostrazione di quanto l'azienda permetta - alle mamme, ma non solo - di continuare a far parte del mondo del lavoro e di gestire i propri impegni familiari.

Inoltre, accogliendo istanze personali di diversa natura, il Gruppo ha anche avviato, sin dal 2002, sperimentazioni di telelavoro (7 nel 2006).

Telelavoro

	2006	2005
Uomini:	2	1
Donne:	5	2
Totale	7	3

Telelavoro: dettaglio distribuzione delle giornate lavorative

Si Holding		CartaSi		Si Servizi		Giorni in Azienda*		Giorni a Casa*	
2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
1	1	1				2	3	3	2
	1	3	1			2	2	3	3
		1				1		4	
				1				5	
1	2	5	1	1					

*I giorni si riferiscono a una settimana lavorativa.

Part-Time

	Tot. Pers		Part.Time		Incidenza in %		Uomini		Donne	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Si Holding	280	293	33	31	11,79%	10,58%	1	2	32	29
CartaSi	471	449	99	95	21,02%	21,16%	8	6	91	89
Si Servizi	74	103	5	12	6,76%	11,65%	1	3	4	9
Si Call	284	142	181	90	63,73%	63,38%	50	23	131	67
Si Collection	43	51	6	4	13,95%	7,48%	1	1	5	3
CartaFacile	4	3								
Young Generation	6	6								
Totale	1.162	1.047	324	232	27,88%	22,16%	61	35	263	197

Gruppo CartaSi S.p.A.

Totale Personale a libro matricola		Personale Part-time		Incidenza in %	
2006	2005	2006	2005	2006	2005
1.162	1.047	324	232	27,88	22,16



Categorie protette

Il Gruppo ha stipulato nel 2004, per ogni singola società, una convenzione con il Servizio per l'occupazione dei Disabili, che prevede un inserimento scadenzo delle categorie protette e che, previa visita medica pre-assunzione, garantisce condizioni ottimali di inserimento sia dal punto di vista logistico che dal punto di vista professionale, avvalendosi anche della consulenza dell'ENAI, ente Acli per l'istruzione professionale.

In relazione agli obblighi di Legge, e alla convenzione citata, per il diritto al lavoro dei disabili, sono presenti nel Gruppo 47 lavoratori appartenenti alle categorie protette.

	Uomini		Donne		Totale	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Invalido civile	21	20	16	16	37	36
Non vedente			1	1	1	1
Orfano di guerra	1	1	2	1	3	2
Profugo			2	2	2	2
Sordo pre-verbale	1	1	3	3	4	4
Totale	23	22	24	23	47	45

“ *Il Gruppo ha stipulato nel 2004 una convenzione con il Servizio per l'occupazione dei Disabili per l'inserimento delle categorie protette nelle società del Gruppo* ”

Previdenza complementare

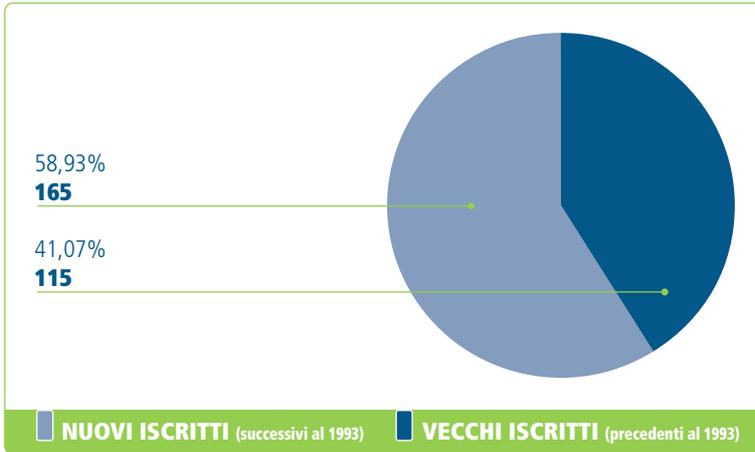
Per i dipendenti delle società del credito (*Si Holding S.p.A., CartaSi S.p.A., Si Servizi S.p.A.) è possibile aderire al Fondo di Previdenza complementare Pre-vibank e beneficiare di un contributo mensile da parte dell'azienda pari al 4.5% dell'imponibile da aggiungere a una percentuale di contribuzione volontaria.

Gli iscritti al Fondo Pensione in data successiva a marzo 1993 sono inoltre tenuti a versare anche l'intero TFR. Al raggiungimento dell'età pensionabile il Fondo eroga all'iscritto una rendita vitalizia e/o la liquidazione del capitale.

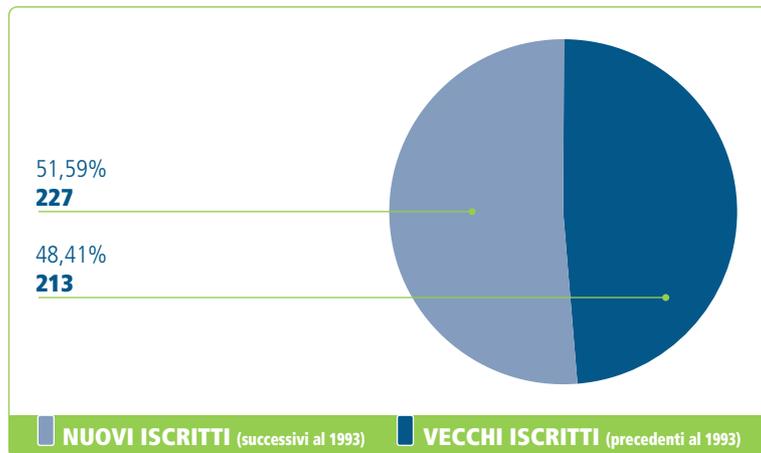
In caso di cessazione del rapporto di lavoro l'iscritto al Fondo può scegliere tra riscatto della posizione, trasferimento ad altro Fondo, mantenimento nel Fondo degli importi versati fino al raggiungimento dell'età pensionabile.



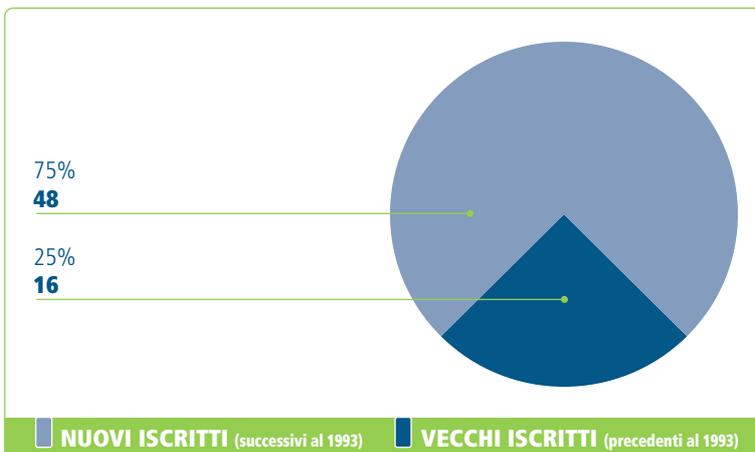
Iscrizioni a Previbank • Si Holding S.p.A.



Iscrizioni a Previbank • CartaSi S.p.A.



Iscrizioni a Previbank • Si Servizi S.p.A.



Politiche del lavoro

Il Gruppo CartaSi assicura l'impegno a conformarsi costantemente ai principi di responsabilità sociale stabiliti dalla norma internazionale SA8000 (Social Accountability) e alle leggi vigenti in materia di:

- ✓ lavoro minorile/infantile
- ✓ lavoro obbligatorio
- ✓ salute e sicurezza
- ✓ libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- ✓ discriminazione
- ✓ procedure disciplinari
- ✓ orario di lavoro
- ✓ retribuzione

L'applicazione concreta di questa dichiarazione di impegno è coerente con i principi di tutela dei diritti dei lavoratori sottoscritti pubblicamente dal Gruppo attraverso l'adesione, avvenuta nel 2004, Global Compact delle Nazioni Unite.

Questi temi guidano costantemente la verifica del rispetto di quanto previsto dal CCNL dal contratto integrativo aziendale e dalle circolari normative interne.





Ascolto e dialogo interno

Il People Contact

Per rispondere al bisogno di ascolto che a più riprese è emerso da parte dei nostri dipendenti e per recepire le loro esigenze, è stata creata una struttura, il People Contact, nella sede di Corso Sempione a Milano, dove lavorano i 2/3 dei dipendenti del Gruppo.

La struttura dipende dalla Funzione Normativa e Rapporti con il Personale, la stessa che dialoga con le rappresentanze sindacali aziendali: ogni giorno, per tre ore al giorno, i dipendenti del Gruppo hanno a disposizione uno "sportello" dedicato per richiedere informazioni sugli aspetti normativi, gestionali o puramente amministrativi del rapporto di lavoro e per comunicare le loro esigenze.

L'ambiente è stato concepito e realizzato per garantire la privacy e registra una media di 50 contatti al giorno.

Il People Contact si è rivelato uno strumento molto utile per recepire le esigenze dei dipendenti nei confronti delle quali sono state poi individuate le migliori soluzioni, anche personalizzate, di Work Life Balance.

La valorizzazione delle persone avviene attraverso la creazione di una cultura condivisa, espressione dei valori aziendali, la promozione di un clima collaborativo, il monitoraggio del livello di People Satisfaction e l'impostazione di azioni rivolte a massimizzarlo, o correttive, per eliminare gli attriti.

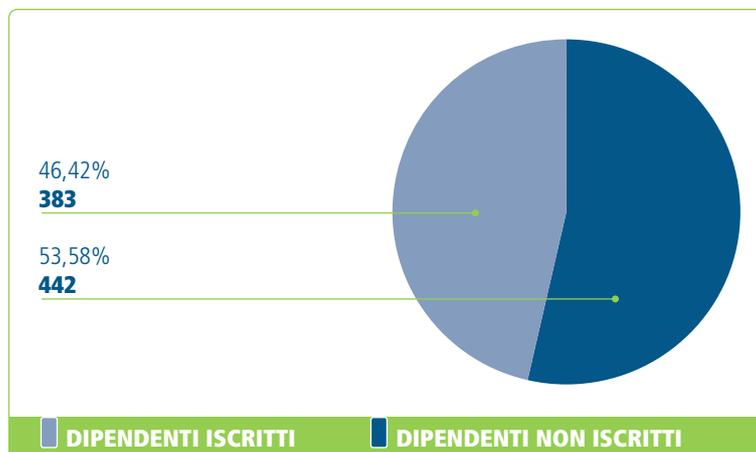
Rapporti con le Organizzazioni Sindacali

Il sistema di relazioni sindacali nel Gruppo CartaSi è improntato alla correttezza e alla trasparenza dei comportamenti oltre che a un dialogo continuo e costruttivo, nella prospettiva di ricercare soluzioni condivise.

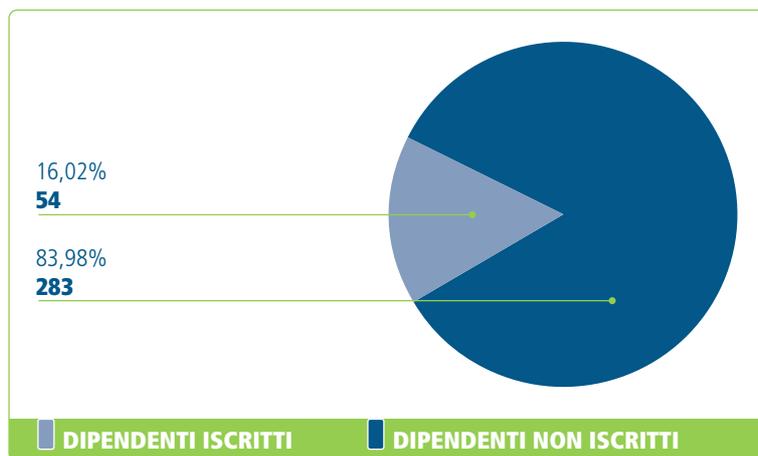
Dipendenti del Gruppo iscritti alle Organizzazioni Sindacali

	2006	2005
FIBA-CISL, FISAC-CGIL, FABI, DIRCREDITO	383	384
FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL, UILTUCS	54	58
Totale	437	442

Tasso di sindacalizzazione nel settore credito



Tasso di sindacalizzazione nel settore commercio



*Settore credito: Si Holding S.p.A., CartaSi, Si Servizi S.p.A.
 **Settore Commercio: Si Call S.p.A., Si Collection S.p.A. (a chiusura dell'esercizio 2006 il CdA di Si Holding S.p.A. ha deliberato la dismissione di Si Collection), Young Generation S.p.A. e Carta Facile S.p.A..

Tutti i dipendenti del Gruppo sono coperti da contratti collettivi nazionali. Nel corso del 2006 non si sono verificati contenziosi riguardanti i rapporti di lavoro tra i dipendenti e le società del Gruppo.

“ **Grazie a un confronto costruttivo con le OOSS è stato possibile giungere alla sigla dell'accordo del 5 giugno 2007 che garantisce i livelli occupazionali nelle sedi e nelle società del Gruppo** ”

Nella prima metà del 2007 hanno avuto luogo diversi momenti di confronto tra il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali per la trattativa relativa alla gestione delle ricadute sul personale del Piano Industriale 2007-2009. Il Piano, emanato nel febbraio 2007, prevede, tra le linee strategiche, il riposizionamento del Gruppo nel contesto di mercato, oltre al miglioramento dell'efficienza operativa e alla riduzione dei costi. Grazie a un confronto costruttivo con le OOSS, condotto sulla scia di una lunga tradizione positiva, è stato possibile giungere alla sigla dell'accordo del 5 giugno 2007 che garantisce i livelli occupazionali a fronte dell'opportunità di gestire le attività di call center salvaguardando la competitività aziendale.





Valorizzazione del Capitale Intellettuale

Il piano di formazione

Le trasformazioni del mercato hanno mostrato in modo sempre più evidente l'esigenza di promuovere lo sviluppo delle competenze come leva strategica per la crescita ed il successo delle organizzazioni.

Il patrimonio umano di un'organizzazione è determinato dall'insieme delle intelligenze che vi lavorano ed è destinato ad aumentare quando queste intelligenze comunicano tra loro, condividono valori e conoscenze e, insieme, promuovono il cambiamento sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione.

Il 2006 è stato un anno di discontinuità per il Gruppo CartaSi e ciò ha determinato un minor impegno verso le tematiche di sviluppo e formazione rispetto al passato; l'attenzione è stata posta sull'analisi del capitale umano del Gruppo, attraverso la "Mappatura delle risorse del Gruppo" e il consolidamento del sistema di Performance Management per la valutazione e l'incentivazione dei dipendenti del Gruppo CartaSi.

Il piano per la formazione del personale del Gruppo viene elaborato con cadenza annuale. La formazione è rivolta a tutte le persone del Gruppo CartaSi, organizzate per ruolo/famiglie professionali, a supporto della loro crescita professionale e a sostegno di azioni di mobilità interna e job rotation.

Nel 2006 gli interventi di formazione hanno coinvolto 1098 partecipanti, per un totale di 23 414 ore.

Valorizziamo le qualità delle nostre persone attraverso una formazione costante, volta a migliorare le competenze e a coltivare le potenzialità di ciascuno. Il nostro sistema di remunerazione e incentivazione si ispira a principi di equità e di meritocrazia finalizzati a sostenere gli obiettivi strategici del Gruppo.

Valorizzare e motivare le nostre risorse umane ci permette di offrire un servizio eccellente ai nostri clienti.

Ore Formazione

N. giornate	3.122
Formazione pro-capite (gg)	3
% formati su forza lavoro	90
N. ore	23.414

Formazione - Categorie Professionali

Dirigenti	2.28%
Quadri Direttivi	23.23%
Impiegati	74.49%

Formazione - Uomini / Donne

N. partecipanti	1.098
Uomini	39.90%
Donne	60.10%

Investimenti in formazione al 31/12/06 (importi in euro)



Formazione • Società del Gruppo

Società	Budget	Impegnato	Residuo
Si Holding	90.000	60.000	30.000
CartaSi	113.896	109.000	4.896
Si Servizi	57.800	31.700	26.100
Si Call	15.000	15.000	-
Young Generation	6.000	2.175	3.825
Carta Facile	17.500	419	17.081

Il progetto “Mappatura delle risorse del Gruppo”

Nell'ultimo trimestre del 2006, a seguito dell'insediamento del nuovo Vertice del Gruppo, è stata condotta da Egon Zehnder International un *management appraisal* che ha coinvolto i 23 manager del Gruppo che ricoprivano posizioni chiave.

Inoltre, il Gruppo CartaSi ha avviato nel 2006 un progetto relativo ai meccanismi e alle modalità di gestione delle risorse umane.

Il progetto mira a definire i criteri e le modalità più opportuni per valorizzare le potenzialità delle persone che lavorano nel Gruppo e per rendere più efficiente la gestione delle risorse umane; la sua realizzazione passa attraverso l'analisi e l'integrazione delle potenzialità di crescita delle persone e degli aspetti più tipicamente gestionali, con il conseguente aggiornamento e sviluppo dei dati relativi alla performance delle risorse umane e delle diverse funzioni aziendali.

Più in particolare, l'obiettivo del progetto è quello di costruire una Mappatura delle persone sulla base della loro professionalità e dei loro atout in termini di performance management prendendo in considerazione sia i dati gestionali dell'intera popolazione aziendale che le esigenze di Gruppo.



Il Performance Management

Il Gruppo CartaSi anche nel 2006 ha adottato un sistema di valutazione delle prestazioni (Performance Management) strettamente collegato ad un sistema di incentivazione, che riguarda tutte le persone assunte a tempo indeterminato

In particolare nel 2006 è stato introdotto il nuovo "manuale" comportamentale dei manager rivolto a favorire il processo di cambiamento gestionale, a rafforzare la cultura manageriale, ad allineare gli obiettivi di gestione dei manager del Gruppo alle strategie ed ai macro processi di business e di governance.

Inoltre, al fine di dare maggiore incisività al Sistema dei Controlli Interni e per sensibilizzare le persone del Gruppo, si è proceduto ad una sistematica diffusione di comportamenti finalizzati ad una efficace gestione dei rischi operativi, il cui rispetto rientra nel sistema di valutazione delle prestazioni.

Analogamente sono stati introdotti, ove possibile, anche obiettivi quantitativi legati al sistema dei controlli interni.

Nel 2006 ha avuto accesso al sistema di incentivi il 79% della popolazione coinvolta contro l'86% del 2005, attraverso l'introduzione di criteri maggiormente selettivi.

“ Periodicamente viene aggiornato e rivisto il sistema di ripartizione dei ruoli e conseguentemente vengono valutate le rispettive posizioni, per consentire un sempre più puntuale confronto con il mercato ”

Per il 2007, in linea con la nuova cultura aziendale rivolta ad una maggiore selettività e meritocrazia nella gestione delle risorse umane, oltre alla valutazione delle prestazioni di tutta la popolazione aziendale, è stato stabilito che il sistema di incentivi sarà destinato esclusivamente a coloro che hanno maggiori leve per conseguire gli obiettivi quantitativi e strategici del Gruppo; per la restante popolazione aziendale verranno predisposte apposite azioni di politica retributiva a carattere discrezionale, attivate anche sulla base della valutazione delle prestazioni, la valutazione del potenziale, il trend storico delle valutazioni, la criticità del ruolo, il posizionamento sul mercato ed altri fattori tipici della funzione Risorse Umane.

Posizionamento retributivo

Il Gruppo CartaSi, in collaborazione con Hay Group, partecipa annualmente all'indagine retributiva generale e a quella specifica del settore servizi e, in collaborazione con ABI ed Hay Group, aderisce all'indagine retributiva annuale del settore credito e finanza.

Inoltre, periodicamente, viene aggiornato e rivisto il sistema di ripartizione dei ruoli e, conseguentemente, vengono valutate le rispettive posizioni, per consentire un sempre più puntuale confronto con il mercato esterno di riferimento: l'ultimo aggiornamento è stato effettuato all'inizio del 2006.

Dagli esiti di tali indagini risulta che le retribuzioni del Gruppo CartaSi sono in linea con quelle del mercato di riferimento sia per le posizioni



impiegate, sia per i quadri aziendali, di basso e medio livello; per le posizioni di Quadro Direttivo di alto livello e dirigenziali le retribuzioni medie del Gruppo CartaSi, soprattutto relativamente alla componente variabile, si collocano al di sopra delle medie di mercato.

Premiare l'eccellenza

Per orientare più efficacemente le iniziative individuali e di gruppo a supporto dello sviluppo aziendale, il Gruppo punta ad aumentare il livello di equità interna nell'allocatione delle retribuzioni, contenendo la dispersione statistica riscontrata rispetto alla media di mercato, e a differenziare sempre più la politica retributiva per segmenti specifici di risorse, premiando, in una logica sempre più meritocratica, le prestazioni eccellenti.

Rapporti con il mondo accademico

Nel corso del 2006 il Gruppo CartaSi ha consolidato i suoi rapporti di partnership con il mondo accademico.

Allo scopo di avere un supporto efficace e di qualità nell'ambito della selezione di giovani laureati, con buona preparazione accademica e alto potenziale, il Gruppo CartaSi collabora con:

- ✓ l'Ufficio Poliplacement del Politecnico di Milano
- ✓ l'Ufficio Poliplacement dell'Università Bocconi di Milano
- ✓ l'Ufficio Tirocini della Provincia di Milano

Stage

Il Gruppo offre a giovani laureati la possibilità di effettuare stage in CartaSi. Gli stagisti - cui il Gruppo riconosce un rimborso spese e i buoni pasto per l'intero periodo formativo - sono affiancati da un tutor interno che partecipa con l'ufficio del Personale alla stesura di un piano di inserimento.

Ogni progetto formativo viene attentamente monitorato attraverso incontri periodici con il tutor e con la persona interessata.

Nel 2006 sono stati inseriti in diverse aree aziendali cinque stagisti, quattro in CartaSi S.p.A. e uno in Si Holding S.p.A..



Migliorare la qualità della vita nelle Aziende del Gruppo

Salute e sicurezza

A seguito della nascita del Gruppo CartaSi il Consiglio d'Amministrazione della Capogruppo ha deliberato la costituzione di un unico Servizio di Prevenzione e Protezione, facente capo a Si Holding S.p.A..

L'insieme delle diverse figure di Si Holding e delle società controllate incaricate della gestione del Servizio compone il Sistema della Sicurezza, imperniato su:

- ✓ il Datore di Lavoro*
- ✓ il responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di Gruppo, in possesso delle capacità e dei requisiti professionali adeguati alla natura dei rischi presenti sui luoghi di lavoro ed alle attività lavorative svolte
- ✓ i Medici competenti territoriali ed il loro coordinatore
- ✓ l'infermeria aziendale
- ✓ i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza
- ✓ i Dirigenti e i Preposti

*figura individuata dal CDA a cui, per ognuna delle società del Gruppo, vengono attribuiti poteri e responsabilità per la corretta attuazione della legge 626"

Queste figure sono tutte impegnate nella diffusione di azioni di prevenzione e nel garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro, nel rispetto della salute della popolazione aziendale e dell'integrità dell'ambiente lavorativo.

Il Medico competente svolge i suoi compiti nell'ambito del servizio integrato di medicina del lavoro con la sua presenza in azienda per due mezzegornate al mese; l'organizzazione garantisce un servizio d'eccellenza in termini di prevenzione e il contenimento dei tempi di viaggio necessari alle persone per recarsi presso la struttura per eseguire la visita.

Il Gruppo CartaSi è impegnato a prendersi cura della salute e della sicurezza dei suoi dipendenti attraverso l'identificazione e la minimizzazione dei rischi connessi alle attività lavorative ed educando il personale alla prevenzione e alla gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro. Un ambiente di lavoro sereno e dinamico e la possibilità di coniugare i tempi e le esigenze della famiglia con quelli di lavoro contribuiscono alla creazione di un'identità forte e condivisa.

“ **Il programma “Educare per Prevenire” realizzato in collaborazione con la Lega Italiana Tumori offre ai dipendenti del Gruppo la possibilità di effettuare presso le sedi aziendali visite specialistiche di prevenzione** ”

Tra le diverse azioni intraprese dal Gruppo CartaSi per il miglioramento della qualità della vita delle sue persone una delle più significative è il programma d'educazione alla salute e alla prevenzione

La prima campagna d'educazione e prevenzione, volta all'organizzazione dei servizi di vaccinazione antinfluenzale, risale al 1997, anticipando la disposizione (2004) del Ministero della Salute in merito alla salute e prevenzione sul posto di lavoro. Partito organicamente nel 2001, il programma “Educare per prevenire”, realizzato in collaborazione con la Lega Italiana Tumori, consente ai dipendenti di monitorare periodicamente il proprio stato di salute, attraverso lo svolgimento, presso le sedi aziendali, di visite specialistiche di prevenzione .

Il Gruppo CartaSi in attuazione alle politiche di tutela e salute delle persone ha avviato, presso la sede di Milano in Corso Sempione 55, un presidio



sanitario di supporto al Servizio di Prevenzione e Protezione per:

- ✓ gli adempimenti derivanti dall'espletamento dei compiti del Medico Competente nell'ambito della sorveglianza sanitaria e il primo soccorso;
- ✓ i casi d'emergenza, di tipo pediatrico, relativamente al nido aziendale;
- ✓ l'attuazione delle campagne vaccinali per l'influenza;
- ✓ la definizione delle metodologie di comunicazione delle campagne d'educazione sanitaria organizzate dall'azienda;
- ✓ l'assistenza informativa al personale rispetto a bisogni di carattere sanitario e socio-sanitario, in particolare:
- ✓ servizi offerti dalle ASL a favore di persone anziane o non autosufficienti
- ✓ servizi erogati a Milano e Provincia per l'assistenza e la cura di persone affette da patologie tumorali.

Questo servizio permette alle persone del Gruppo di ridurre notevolmente i tempi necessari per acquisire le informazioni presso gli sportelli della Pubblica Amministrazione.



Il Gruppo CartaSi ha iniziato a integrare il sistema per la sicurezza con il proprio sistema di gestione della qualità



Sistema di Gestione Ambiente, Salute e Sicurezza (SGI)

Il Gruppo CartaSi opera lungo tutta la catena del valore ricercando livelli d'eccellenza nella qualità dei servizi erogati ma anche nella salute e sicurezza, ponendo grande attenzione anche ai temi dell'etica, dell'ambiente e della tecnologia.

Il miglioramento continuo, finalizzato a garantire la soddisfazione dei clienti e il governo dei rischi riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori, è il principio ispiratore dell'attività di conduzione del business.

A tal fine, Si Holding S.p.A. ha deciso di sviluppare un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza (SGS), utilizzando uno strumento di gestione riconosciuto a livello internazionale, conforme allo standard BSI OHSAS 18001:1999. Il Gruppo CartaSi ha deciso inoltre di integrare il sistema per la sicurezza con il proprio sistema di gestione della qualità: il primo risultato ottenuto è stata la certificazione della Società Si Call S.p.A. in quanto conforme agli standard internazionali definiti UNI EN ISO 9001:2000 e BSI OHSAS 18001:1999, relativamente alle sedi di Roma e di Cassina De Pecchi.

Il Piano di formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

La gestione efficiente della sicurezza sul luogo di lavoro ed il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento richiede il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutto il personale. La formazione diviene dunque un momento fondamentale per educare, istruire, sensibilizzare il personale e motivarlo al perseguimento di obiettivi comuni.



Per questo motivo il responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ha avviato il piano di formazione sulla sicurezza. L'obiettivo è di contribuire a far nascere una vera e propria cultura della sicurezza in modo tale che lavorare in sicurezza diventi parte integrante delle regole di conduzione e gestione di tutte le attività aziendali.

Nell'anno 2006 la formazione sulla sicurezza ha coinvolto 305 persone per un totale di 1.778 ore, così ripartite:

Salute e sicurezza - Formazione

Argomento formativo	Ore	Persone
1 formazione sui rischi lavorativi specifici	150	75
2 primo soccorso	772	67
3 lotta antincendio	500	69
4 rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;	256	8
5 sistema di gestione integrata qualità salute e sicurezza.	100	87

Infortuni

Il numero degli infortuni nel 2006 risulta in linea rispetto all'anno precedente. Gli incidenti verificatisi all'esterno delle strutture aziendali sono diminuiti nel 2006 e hanno avuto luogo nella maggior parte dei casi durante il tragitto casa-lavoro, mentre sono aumentate le giornate perse a causa degli infortuni. In entrambi i casi gli infortuni non hanno, in genere, provocato lesioni gravi ai lavoratori.

	2006	2005
Infortuni		
sul lavoro	5	5
in itinere	8	15
Giornate perse per infortunio		
sul lavoro	177	84
in itinere	279	430

L'INAIL, in base all'art. 20 del D.M. 12 dicembre 2000, ha concesso al Gruppo CartaSi la riduzione dei tassi applicati, grazie al rispetto delle disposizioni in materia di prevenzione infortuni e di igiene del lavoro e degli adempimenti contributivi ed assicurativi.

I presupposti applicativi che hanno permesso la risoluzione dei tassi INAIL sono stati:

- 1 l'andamento infortunistico favorevole;
- 2 la regolarità contributiva ed assicurativa nei confronti dell'INAIL;
- 3 il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni e di igiene del lavoro (626/94);
- 4 l'aver attuato politiche di prevenzione a tutela della salute delle persone (campagne di prevenzione oncologica, vaccinazioni antinfluenzali e donazione sangue);
- 5 la realizzazioni di politiche ambientali (Mobility Management, carta riciclata).



I risultati ottenuti nella realizzazione degli obiettivi di sicurezza, hanno permesso al Gruppo CartaSi di beneficiare nel biennio 2005-2006 di una riduzione del premio INAIL per un valore complessivo di € 26.500,00.

Smoking Policy

In linea con l'entrata in vigore della "legge antifumo" e con gli orientamenti emersi nel settore del credito a seguito delle iniziative promosse dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dal Ministero della Sanità, il Gruppo CartaSi ha introdotto il divieto assoluto di fumo in tutti i luoghi di lavoro. Presso le sedi delle aziende del Gruppo è possibile fumare solo ed esclusivamente nei locali riservati ai fumatori. Questi locali sono contrassegnati da appositi cartelli, sono separati dagli altri ambienti e rispettano i requisiti strutturali e di ventilazione forzata prescritti dalla normativa italiana.

“ *I risultati ottenuti nella realizzazione degli obiettivi di sicurezza, hanno permesso al Gruppo CartaSi di beneficiare nel biennio 2005-2006 di una riduzione del premio INAIL per un valore complessivo di € 26.500,00* ”

Alle persone del Gruppo che hanno deciso di smettere di fumare, anche nel 2006, è stata offerta la possibilità di partecipare ad un programma di disassuefazione coordinato da medici specialisti: in caso di successo, il Gruppo partecipa al risultato riconoscendo all'ex-fumatore un premio economico.

La campagna informativa, che ha accompagnato il programma lungo tutte le sue fasi, si è sviluppata attraverso diversi canali:

- coinvolgimento del personale infermieristico nella gestione di uno sportello informativo dedicato;
- predisposizione di un info point nella reception della sede di Milano, con opuscoli informativi e comunicazioni sulle iniziative di prevenzione;
- organizzazione di incontri educativi sulla prevenzione con aziende sanitarie e istituti scientifici;
- elaborazione della documentazione informativa su "Salute e Previdenza" e diffusione delle news sulle campagne in atto.



Agevolazioni per i dipendenti - Work life balance

Asilo Nido

Nato nel 2001, "I CuccioloSi" è un asilo nido per bambini dai 4 ai 36 mesi. L'asilo occupa una superficie di oltre 400 mq al primo piano della sede del Gruppo CartaSi in Corso Sempione a Milano ed ha una capienza di 60 bambini (tra lattanti e divezzi), con una tolleranza del 20% oltre il tetto massimo, in linea con la legislazione regionale.

L'Asilo Nido aziendale 'I CuccioloSi', bilingue grazie all'accordo con British Institute, nel 2006 ha festeggiato il suo quinto anno di vita: un forte segnale di innovazione è stato dato con la realizzazione della "Carta dei Servizi" a favore degli utenti dell'asilo Nido e l'implementazione del sito www.uno2tre.it, accessibile anche direttamente dalla intranet aziendale per tutti i dipendenti del Gruppo.

“ *L'Asilo Nido Aziendale "I CuccioloSi", bilingue grazie all'accordo con British Institute, nel 2006 ha festeggiato il suo quinto anno di vita* ”

In particolare la "Carta dei Servizi" definisce i principi generali cui si ispira la conduzione dell'Asilo e, nell'ambito del progetto di "Certificazione di Qualità", definisce criteri e limiti delle informazioni a disposizione degli utenti, stabilisce standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela tramite reclamo.

I principi fondamentali dell'erogazione del Servizio sono: efficienza ed efficacia, eguaglianza ed imparzialità, cortesia e disponibilità, costante e puntuale aggiornamento e sicurezza.

Per rendere più agevoli le procedure l'Asilo Nido promuove costanti momenti di incontro con la Referente Aziendale allo scopo di coordinare tutte le attività e di informare i soggetti coinvolti. Sul fronte sicurezza è stato realizzata la procedura di emergenza ed evacuazione: "Nido Sicuro".



Asilo Nido I CuccioloSi - Anno scolastico 2005/2006 - Frequenze

Mese	CARTASI E AZIENDE PARTNER				Esterni	Comunali	Totale
	Cartasi	B.d'l.	SSB	Tot. Interni			
set-05	19	0	6	25	19	9	53
ott-05	22	0	8	30	19	9	58
nov-05	22	0	9	31	18	9	58
dic-05	22	0	9	31	18	9	58
gen-06	25	0	8	33	20	9	62
feb-06	28	1	9	38	20	9	67
mar-06	28	1	9	38	20	9	67
apr-06	28	1	9	38	21	9	68
mag-06	28	1	9	38	20	9	67
giu-06	28	1	9	38	17	9	64
lug-06	19	1	8	28	14	5	47
ago-06	16	1	7	24	7	0	31



Da ottobre 2006 l'orario di ingresso alla struttura, per i dipendenti, è stato anticipato fin dalle 7,45 del mattino, per consentire una presenza puntuale in ufficio, mentre per tutti gli altri è rimasto invariato dalle ore 8,00. Sempre ad ottobre, in collaborazione con il presidio infermieristico interno, è stato possibile somministrare il vaccino antinfluenzale a tutte le educatrici del Nido, ad ulteriore tutela della salute dei nostri bambini e quindi di tutti i colleghi.

Come vero strumento di Work life balance sono stati creati il centro invernale ed il centro pasquale, che accolgono anche fratellini e sorelline dei bambini frequentanti, quando le strutture pubbliche sono chiuse. Il Nido è aperto anche durante il periodo estivo, per i bambini in età prescolare, con la possibilità di frequenze diversificate.

Polizza Infortuni

L'obiettivo di garantire un efficace sostegno ai dipendenti del Gruppo CartaSi e di proteggerli dagli imprevisti della vita ha portato a introdurre in tutte le società del Gruppo un trattamento assicurativo di natura assistenziale che copre i dipendenti in caso di morte e di invalidità permanente o a seguito di infortuni professionali ed extraprofessionali.

In alcune società del Gruppo, inoltre, la copertura è stata estesa all'invalidità permanente da malattia e al rischio di morte per ogni causa.

La copertura assicurativa è garantita 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

I beneficiari in caso di morte sono gli eredi legittimi o testamentari, salvo diversa dichiarazione scritta da parte dello stesso assicurato.

Il costo di premi assicurativi delle polizze è interamente sostenuto dalle aziende del Gruppo CartaSi.

Mensa aziendale

Nella sede di Corso Sempione a Milano è a disposizione dei dipendenti la mensa aziendale: aperta dalle 12.30 alle 14.30 dal lunedì al venerdì, nei suoi 400 mq può ospitare fino a 100 persone per turno.

La mensa propone diverse offerte di menù a costi differenziati e l'acquisto avviene di norma con buoni pasto.

Nella sede di Roma è stata attrezzata una sala polifunzionale: nei 55 mq della sala climatizzata trovano spazio tavoli e panche di legno, nonché un fornitissimo angolo cottura con lavello, frigorifero e forni a microonde.



Circoli ricreativi dei lavoratori (CralSi)

Il CralSi, circolo culturale, ricreativo e sportivo del Gruppo CartaSi, ha consentito ai propri soci (670 a fine 2006) di partecipare a gite culturali, mostre antologiche, vacanze e promozioni esclusive a prezzi concorrenziali. Il budget a disposizione del CralSi è composto da:

- ✓ quote annuali dei Soci (18,60 euro per anno pro-capite)
- ✓ contributo aziendale erogato ogni anno, su autorizzazione della Direzione, in misura fissa pro-capite (per ciascun Socio) di 60 euro
- ✓ proventi derivanti da affitto sale agli espositori, vendite speciali, etc.
- ✓ eventuali contributi integrativi versati dai Soci e dai non Soci per la partecipazione a specifiche iniziative

Il 2006 ha visto il costante impegno del CralSi nell'organizzazione di iniziative ricreative, culturali, sportive e, in alcuni casi, di solidarietà.

Con le sue nove sezioni, a Milano e a Roma, il CralSi ha organizzato nel 2006 un centinaio di iniziative e, quasi ogni giorno dell'anno, esposizioni e promozioni scontate riservate ai suoi 670 soci.

Ai figli dei soci non sono mancate le uova di Pasqua (ca. 250 famiglie) ed i regali di Natale (ca.350 bambini fino ai 10 anni); mentre per le gentili colleghe si è riproposta la festa dell'8 marzo, con la distribuzione dell'ormai consueto omaggio (ca. 800 donne, comprese le consulenti e le collaboratrici di tutte e quattro le sedi).

Nel gruppo sportivo, oltre alle "storiche" squadre di calcio, femminile e maschile, ha fatto il suo ingresso nel 2006 anche il team del basket a cui il CralSi ha regalato la divisa sponsorizzata.

Non ultimo il settore dedicato agli spettacoli, che ha consentito a moltissimi di acquistare biglietti per il cinema e il teatro a prezzi scontati: per il cinema sono state distribuite 140 tessere AGIS e sono 200 le persone di CartaSi che nel 2006 hanno frequentato alcuni tra i più bei teatri di Roma e Milano.

“ Con le sue nove sezioni, a Milano e a Roma, il CralSi ha organizzato nel 2006 un centinaio di iniziative riservate ai suoi 670 Soci ”

Nel corso del 2006 è nata, inoltre, la nuova sezione Arti Visive che ha organizzato corsi di disegno ed una mostra interna dedicata agli elaborati (pittorici e fotografici) dei dipendenti del Gruppo.

Neonata anche la sezione Solidarietà, che ha consentito di gestire attraverso un unico sponsor tutte le iniziative dedicate alla solidarietà e che ha permesso di organizzare diversi eventi "gustosi" e piacevoli (vendita di cioccolato, piante, etc.) per la raccolta di fondi a favore delle persone bisognose ed in difficoltà.

Ed ancora nel 2006 i dipendenti del Gruppo CartaSi hanno partecipato, attraverso il CralSi, a corsi di decorazione natalizia e pasquale, piccole crociere, agli spettacoli dell'Arena di Verona, al torneo di calcio Mastercard, a visite culturali guidate, alla gita ai mercatini di Natale in Alsazia.



Mobilità sostenibile nelle aree urbane

Nel novembre del 2001 il Gruppo CartaSi ha nominato il "Mobility Manager" per avviare una serie d'attività in merito alla razionalizzazione degli spostamenti dei dipendenti tra l'abitazione privata e il posto di lavoro. Nel 2002, il Gruppo ha aderito (prima società privata in Italia) al progetto co-finanziato dal Ministero dell'Ambiente "Mobilità sostenibile nelle aree urbane". L'iniziativa fa parte di un programma europeo per la gestione della mobilità ("Mobility Management"), che consiste nello sviluppo di strategie volte alla riduzione del traffico veicolare privato a favore dell'uso dei mezzi pubblici.

“ Dal 2002 il Gruppo CartaSi sviluppa strategie di "mobility management" con l'obiettivo di ridurre il traffico privato e favorire l'utilizzo dei mezzi pubblici ”

Con la pubblicazione del questionario sulla rete interna dell'azienda, nello stesso anno, è stata avviata l'indagine concernente gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti di CartaSi. L'indagine ha ottenuto un buon margine di risposte: sono stati raccolti 356 formulari compilati, pari al 58,65% dei dipendenti. È stato ottenuto, in questo modo, un campione di dati molto significativo, che ha permesso, in primo luogo, di analizzare nel dettaglio le modalità con cui vengono effettuati gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti di CartaSi.

Con il "Piano Spostamenti Casa-Lavoro", realizzato nel 2003 in collaborazione con l'Agenzia Milanese Mobilità e Ambiente, il Gruppo CartaSi ha promosso lo sviluppo, l'implementazione e il successivo affinamento delle misure proposte per la riorganizzazione degli spostamenti del personale dipendente, tenendo conto sia delle necessità individuali (rilevate attraverso il questionario diffuso in rete), sia degli obiettivi generali da raggiungere (riduzione del traffico cittadino, del consumo energetico, dell'inquinamento atmosferico e acustico, delle emissioni di gas serra). Sono stati, infine, individuati alcuni indicatori sintetici che permettono di monitorare il livello d'attuazione del Piano Spostamenti Casa-Lavoro.

Nella prima metà del 2004 è stata avviata l'attività di monitoraggio del Piano, con la predisposizione e somministrazione del questionario per il personale della sede di Milano, al fine di calcolare gli indicatori individuati nel Piano Spostamenti Casa-Lavoro, ed effettuare il confronto tra i due momenti di analisi.

Dall'indagine realizzata per monitorare gli Spostamenti Casa-Lavoro dei dipendenti di CartaSi è emerso che:

- ✓ la percentuale più elevata (54%) proviene da comuni esterni a Milano, allineandosi con il dato ottenuto nell'indagine precedente (55%);
- ✓ analizzando i periodi di ferie dei dipendenti si osserva come la quota maggioritaria si concentra nel mese di agosto; il 61% resta in vacanza per 2 settimane, solo il 4% per un intero mese. Il vincolo principale risiede nella scelta del periodo di ferie del partner/coniuge e nelle necessità



- aziendali (rispettivamente per il 43% e per il 28%);
- ✓ relativamente allo spostamento Casa-Lavoro il 34% (75 soggetti) utilizza solo il mezzo pubblico, mentre il 32% utilizza l'auto come conducente e unico passeggero per effettuare l'intero tragitto. Il 12% utilizza, invece, la propria auto e altri mezzi di trasporto, mentre il 14% compie il proprio tragitto casa-lavoro usando più mezzi di trasporto ma non l'auto privata;
- ✓ il 17% dei dipendenti che utilizza l'auto privata per compiere tutto il tragitto o parte, percorre una distanza Casa-Lavoro non superiore ai 5 chilometri, mentre solo il 5% dei dipendenti percorre da più di 40 chilometri;

“ *L'acquisto di abbonamenti annuali ai mezzi pubblici urbani ed interurbani a prezzi vantaggiosi per il proprio personale, l'applicazione di un ulteriore sconto ai soci del Cral aziendale e la rateizzazione del costo annuale dell'abbonamento nel cedolino paga del dipendente si sono rivelati degli utili incentivi per una gestione più efficiente della mobilità dei dipendenti del Gruppo CartaSi.* ”

- ✓ più del 50% dei dipendenti possiede un abbonamento al Trasporto Pubblico e una quota molto rilevante (86%) è a conoscenza delle agevolazioni presenti. È molto interessante confrontare questi dati con quelli ottenuti nella prima indagine: infatti, la percentuale di persone che sono a conoscenza delle agevolazioni al TPL (Trasporto Pubblico Locale) è aumentata sensibilmente da un anno all'altro (dal 41% nel 2003 all'86% nel 2004), e le persone che possiedono un abbonamento ai mezzi pubblici sono aumentate dal 36% al 52%. Da quest'analisi puntuale, emerge l'importante ruolo che ha avuto la comunicazione aziendale e la partecipazione di CartaSi al programma "sconti mobilità": l'acquisto di abbonamenti annuali ai mezzi pubblici urbani ed interurbani a prezzi vantaggiosi per il proprio personale, l'applicazione di un ulteriore sconto ai soci del Cral aziendale e la rateizzazione del costo annuale dell'abbonamento nel cedolino paga del dipendente si sono rivelati degli utili incentivi per una gestione più efficiente della mobilità dei dipendenti del Gruppo CartaSi.

Abbonamenti anno 2006		Importo fatturato dalle Aziende di Trasporto	Importo recuperato da cedolino paga del dipendente	Costo complessivo a carico Azienda	Costo complessivo a carico del CralSi
ATM	208	€ 62.630,00	€ 54.735,00	€ 5.189,00	€ 2.706,00
VIENORD	63	€ 21.491,08	€ 20.578,60		€ 912,48
TRENITALIA	31	€ 14.549,00	€ 13.835,48		€ 713,53
Atac Roma	22	€ 5.881,00	€ 5.586,95		€ 294,06
TOTALI	324	€ 104.551,08	€ 94.736,02	€ 5.189,00	€ 4.626,06

Facilitazioni creditizie per acquisto della prima casa

Per aiutare i dipendenti nell'acquisto della prima casa si è fatto costante ricorso all'erogazione di anticipazioni sul trattamento di fine rapporto, accogliendo anche le richieste che superavano la quota massima prevista dalla legge (70% dell'importo accantonato).

Nel corso del 2006, i patti individuali migliorativi stipulati per l'erogazione di anticipazioni sul TFR sono stati 14 (più di 2/3 rispetto al totale delle anticipazioni effettuate): di questi, 9 sono stati richiesti dai dipendenti per l'acquisto o la ristrutturazione della prima casa.

Anticipazioni TFR - Anno 2006

	TFR erogati	TFR erogati come miglior favore	Miglior favore per prima casa
Si Holding	7	5	3
CartaSi	11	8	5
Si Servizi	1	1	1
Totale	19	14	9





I Clienti

I Clienti del gruppo CartaSi

Ascolto e confronto verso l'esterno

La cultura della Qualità in CartaSi: enfasi sui processi e sulle persone

I Clienti del Gruppo CartaSi

I principali clienti del Gruppo CartaSi sono le 800 Banche, azioniste e non, che il Gruppo supporta e affianca nel processo di definizione dell'offerta di carte di credito e nella gestione delle attività correlate. Alla luce dei processi di consolidamento in atto nel sistema bancario italiano, ma anche internazionale, che hanno portato i singoli intermediari finanziari, soprattutto quelli di grandi dimensioni, a sviluppare modelli di business orientati all'emissione in proprio di carte di credito, il Gruppo CartaSi punta a diventare un player di riferimento nel servicing per offrire alle Banche dotate di licenza propria per l'emissione di carte di credito pacchetti di servizi innovativi, flessibili e in linea con le esigenze della clientela.

I 7 milioni di Titolari di carte di credito emesse e gestite da CartaSi e gli oltre 430.000 Esercizi commerciali convenzionati, per cui il Gruppo gestisce prevalentemente i servizi di negoziazione e di accettazione delle transazioni, sono Clienti del Gruppo CartaSi e allo stesso tempo delle Banche che si affidano al Gruppo: si tratta di un "patrimonio comune" che CartaSi ha sempre curato con la massima attenzione, trasparenza e correttezza.

Infine il Gruppo CartaSi offre i suoi servizi anche alla clientela cosiddetta Business, a cui propone un ampio ventaglio di carte di credito e di servizi correlati: si tratta di grandi Aziende ma anche PMI, Enti della Pubblica Amministrazione e liberi professionisti.



Ci impegniamo a costruire relazioni durature nel tempo, basate sulla qualità, la competenza, l'ascolto e il dialogo: vogliamo che i nostri clienti si fidino di noi fino a diventare dei convinti sostenitori dell'impresa.

“ I principali Clienti del Gruppo CartaSi sono le 800 Banche, azioniste e non, che il Gruppo supporta e affianca nella definizione dell'offerta di carte di credito e nella gestione delle attività correlate ”

La Direzione Sviluppo Clienti

Il Gruppo CartaSi, nell'ambito del proprio core business, in virtù della crescente diversificazione nell'offerta, della sempre maggiore complessità dei contenuti di prodotto/servizio e della velocità di cambiamento espressa dal mercato di riferimento, ha investito nella focalizzazione e specializzazione sul cliente e/o sul prodotto, allo scopo di accrescere l'efficacia e l'utilità dei servizi erogati e, quindi, la soddisfazione dei propri clienti.

La Direzione Servizio Clienti (DSC) rappresenta il polo unico di contatto con il cliente, caratterizzato da una gestione proattiva della relazione e dalla ricerca dell'eccellenza nel servizio.

Gli obiettivi primari della struttura si incentrano su

- ✓ eccellenza di servizio e leadership di costo
- ✓ soddisfazione e fidelizzazione dei clienti
- ✓ risoluzione delle problematiche al primo contatto
- ✓ presidio dei processi del Sistema di Gestione della Qualità
- ✓ sviluppo della consapevolezza delle esigenze e del profilo del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione
- ✓ integrazione e razionalizzazione dei processi interfunzionali
- ✓ ottimizzazione delle risorse (attraverso la riorganizzazione delle strutture, l'utilizzo di canali di contatto a minor costo, l'outsourcing delle attività di primo livello, la selezione di fornitori efficienti e il loro monitoraggio)

In particolare, nel corso del 2006 sono state sviluppate nella DSC diverse iniziative, coerenti con le linee guida definite già negli anni precedenti, con l'obiettivo di

- ✓ rafforzare i canali di contatto e di informazione alternativi a quelli tradizionali, per un'interazione più diretta, rivolta alla soddisfazione dei clienti e a minimizzare i costi per la struttura
- ✓ soddisfare e fidelizzare i clienti offrendo servizi accessibili, efficaci e di qualità
- ✓ ottimizzare i processi interni, razionalizzando le attività ed automatizzando i processi svolti manualmente in modo da perseguire l'efficienza ed il risparmio sui costi di gestione
- ✓ mantenere la certificazione SGQ (Sistema di Gestione per la Qualità) per i processi certificati

Ascolto e confronto verso l'esterno

Il Gruppo CartaSi è impegnato nella costruzione di relazioni a due vie, durature e basate sul dialogo e la fiducia, attraverso un'attenzione costante verso la clientela e l'ascolto delle sue esigenze

La Customer Satisfaction dei clienti del Gruppo CartaSi

Il miglioramento costante del servizio passa attraverso l'analisi ed il monitoraggio continui del livello di soddisfazione dei clienti: la performance del Gruppo CartaSi viene misurata attraverso un'indagine di Customer Satisfaction, che ha cadenza annuale e che, anche nel 2007, è stata effettuata in febbraio.

Con l'indagine viene misurato il Customer Satisfaction Index, che consente di verificare la soddisfazione di tutta la tipologia di clientela servita (titolari privati, aziende, grandi clienti e merchant) e di confrontare i risultati con quelli delle precedenti rilevazioni.

Attraverso interviste telefoniche viene rilevata la qualità percepita dal cliente, sia rispetto al rapporto con CartaSi nel complesso sia relativamente ai singoli aspetti del servizio erogato; viene così verificata l'importanza attribuita dal cliente ai servizi ed alle prestazioni fornite e si individuano aree di intervento e miglioramento anche grazie ai suggerimenti ed alle aspettative espresse.



Customer Satisfaction Index

Da alcuni anni il Gruppo CartaSi è impegnato nel monitoraggio dei livelli di soddisfazione della propria clientela finale: titolari di carta ed esercizi commerciali convenzionati.

È stata utilizzata una metodologia largamente diffusa, consistente nel calcolo del CSI (Customer Satisfaction Index) dato dalla media delle medie di tutti le variabili che misurano i livelli di soddisfazione e dall'IGS (Indice Globale di Soddisfazione) calcolato in quattro aree: Soddisfazione complessiva, Riutilizzo, Raccomandabilità a terzi e Vantaggiosità.

L'importanza che la Customer Satisfaction riveste per il Gruppo è testimoniata dall'inserimento dell'IGS fra gli obiettivi del sistema di incentivazione aziendale.

I risultati delle indagini forniscono elementi preziosi per indirizzare le azioni di miglioramento e valutarne di volta in volta gli effetti sui livelli di soddisfazione globale.

“ *Si registra un consistente miglioramento rispetto alle precedenti edizioni 2005 e 2006 nell'Indice Globale di Soddisfazione che sale dall'80,3% all'82,6%. Tale incremento si deve in particolare alla crescita della soddisfazione complessiva, che risulta particolarmente significativa per i Privati* ”

Customer Satisfaction Index Titolari

La ricerca quantitativa è stata effettuata su un campione di Privati (700) e Aziende (300), segmentato in base all'esperienza e all'intensità d'uso della carta e ponderato ex-post per garantire la rappresentatività del campione. Si registra un consistente miglioramento rispetto alle precedenti edizioni 2005 e 2006 nell'IGS che sale dall'80,3% all'82,6%. Tale incremento si deve in particolare alla crescita della soddisfazione complessiva, più significativa per i Privati, soprattutto per quei titolari tecnologicamente evoluti, che conoscono ed utilizzano servizi specifici: gli iscritti al Portale, all'estratto conto online, ai servizi SMS.

La rilevazione per singolo driver di soddisfazione mette in luce l'ottima performance dei servizi informatizzati, che ottengono voti superiori alla media, attestata comunque nell'area della positività (8,02 su una scala da 1 a 10): l'area relativa al sito Internet totalizza un 8,46, quella dei servizi SMS ottiene la valutazione più elevata (8,94). Permangono alcune criticità nei servizi a maggior impatto emotivo: contestazione e blocco che peraltro ottengono valori di soddisfazione di poco inferiori alla media totale (7,63 e 7,70 rispettivamente).

Dall'incrocio fra l'importanza dichiarata dal cliente per ogni singolo driver e quella misurata dalla correlazione fra il valore del singolo driver e la soddisfazione globale si evidenziano gli aspetti più importanti sui quali indirizzare gli investimenti per il miglioramento.

Relativamente ai Privati gli aspetti prioritari sui quali intervenire attengono alla rapidità di erogazione del servizio (tempi di attesa al telefono, velocità di rimborso di una spesa contestata e risposte scritte).

Per le Aziende si segnala la presenza di un maggior numero di elementi





considerati strategici nell'influenzare il giudizio sulla soddisfazione complessiva, sui quali è opportuno investire maggiormente: si tratta, in primo luogo, dell'area di gestione delle contestazioni e dei servizi telefonici (contact centre e blocco carta).

Customer Satisfaction Index Esercenti

La ricerca quantitativa è stata effettuata su un campione di 1.000 Esercenti, segmentato in base alla tipologia di rapporto con CartaSi e al livello di fatturato e ponderato ex-post per garantire la rappresentatività del campione. L'IGS subisce una contrazione rispetto al risultato registrato nel febbraio 2006 (da 75% a 70,8%), pur non arrivando a toccare il minimo storico del 2005 (66%). Una significativa differenza si registra separando i risultati fra esercenti esclusivisti CartaSi (convenzionati solo con CartaSi) e non esclusivisti: questi ultimi sono infatti mediamente più soddisfatti (72,6% vs 69,2%). Il livello di soddisfazione sui singoli driver è buono, anche se non particolarmente elevato, e risulta in leggera crescita rispetto al 2006: da 7,57 a 7,70. Come già evidenziato per i Titolari, sono i servizi informatizzati ad ottenere una valutazione superiore alla media: l'area del Portale Internet raggiunge il 7,88 (sempre su una scala da 1 a 10), i servizi E-commerce POS virtuale e Sistemi Sicurezza ottengono rispettivamente il 7,82 e il 7,95, mentre l'area della contestazione si attesta al 7,48.

Dall'analisi delle mappe di priorità (ottenute come per l'indagine Titolari dall'incrocio fra importanza dichiarata e quella misurata) sono emersi alcuni elementi sui quali concentrare le azioni di miglioramento. In particolare gli aspetti prioritari sono costituiti dalla gestione più efficace delle contestazioni, dal miglioramento del livello di competitività (commissione, costi gestione POS, giorni valuta) e dal potenziamento dell'area della comunicazione (chiarezza delle clausole relative alle contestazioni, chiarezza e completezza delle informazioni relative agli aspetti economici).

Multicanalità

La personalizzazione del servizio, oltre al monitoraggio dei livelli di soddisfazione della clientela, richiede anche l'utilizzo di canali di contatto diversi: il cliente può scegliere, in funzione delle sue caratteristiche, aspettative ed esigenze, oltre al tradizionale canale telefonico, che gli consente di parlare con un operatore o di utilizzare dei servizi di risposta automatica, anche il canale web o gli SMS: grazie al portale dedicato ciascun cliente





può ottenere informazioni di carattere generale o relative al suo "conto carta" in autonomia, oppure interagire con il Servizio Clienti via e-mail. Oltre alle informazioni sul suo "conto carta", attraverso i Servizi SMS il cliente può ricevere un alert di sicurezza ogni volta che la sua carta (o quelle collegate al suo estratto conto) viene utilizzata, scegliendo personalmente l'importo a partire dal quale attivare il servizio: in questo modo il Cliente ha la possibilità di monitorare costantemente ed in modo autonomo la sua carta, bloccando sul nascere eventuali anomalie o tentativi illeciti di utilizzo. Un esempio che testimonia la volontà di fornire al cliente diverse possibilità di interazione con l'azienda, è il lancio nel 2006 del servizio E-box sul portale Esercenti: l'obiettivo è di offrire, soprattutto ai grandi clienti, un canale alternativo per l'invio della documentazione relativa alle contestazioni, con la possibilità di visualizzare on line la propria situazione. I principali vantaggi sono l'eliminazione del materiale cartaceo, la riduzione dei costi di spedizione, di lavorazione e archiviazione dei dati e di quelli relativi all'attività telefonica.

Grazie all'approccio multicanale, nell'ambito della costante attenzione al cliente e della lotta contro i fenomeni fraudolenti, per la prima volta nel 2006 sono state avviate delle campagne strutturate per affrontare il tema delle carte i cui dati possono essere finiti in possesso di terzi, intenzionati a farne un utilizzo illecito: da gennaio è iniziata, dapprima in modo manuale e successivamente attraverso una sezione del CRM sviluppata ad hoc, un'attività di contatto con il cliente, attraverso diversi canali, tutti integrati (SMS, mail, outbound telefonico) per il blocco delle carte a rischio, individuate dall'area Sicurezza, con emissione contestuale del duplicato.

Customer Relationship Management (CRM)

Con l'obiettivo di dare al cliente un servizio allineato e vicino alle sue aspettative, sono proseguiti gli interventi di integrazione dei processi aziendali nel CRM Stargate, che permette di disporre sempre di un quadro complessivo dei rapporti con i clienti. Ciò permette di aumentare il livello di personalizzazione dell'offerta, con dei vantaggi indubbi anche per chi, in azienda, è impegnato a garantire ai clienti un servizio eccellente: l'operatività è più efficace e veloce, migliora il dialogo e la soddisfazione delle richieste del cliente. Nel 2006 le contestazioni dei titolari sono state inserite nel CRM: le dispute vengono gestite con questo strumento, garantendo l'integrazione delle relative informazioni con quelle che registrano i contatti tra il cliente e l'azienda.





La condivisione delle informazioni: una "biblioteca" a disposizione dei clienti

Nel 2006 è stato portato avanti il progetto per la creazione di una base unica e condivisa di informazioni aziendali relative ai prodotti, ai servizi ed al funzionamento dei processi di business: questa "biblioteca" è oggi a disposizione di tutti, dalle Banche ai clienti finali, attraverso l'integrazione dei canali (il CRM per gli operatori, l'Interactive Voice Response, il portale internet, gli SMS, etc. per i clienti), con la relativa profilazione. L'obiettivo dell'intervento è quello di aumentare il livello di soddisfazione del cliente, con il miglioramento e l'ampliamento dei servizi offerti in modalità self service e la maggior qualità del servizio reso dal front line. In tema di diffusione delle informazioni, da segnalare la costruzione di un sistema di reportistica di alto livello sull'andamento dei contatti con i clienti, al momento ad uso interno, ma personalizzabile per le banche clienti che ne facessero richiesta.

“ *Grazie all'integrazione dei diversi "canali di contatto" oggi i Clienti del Gruppo CartaSi hanno accesso a una "banca dati" di informazioni relative ai prodotti, ai servizi e al funzionamento dei processi di business* ”

Personalizzazione carte in house

Il Gruppo CartaSi ha realizzato un centro per la personalizzazione delle carte, gestito direttamente da CartaSi S.p.A.: nel 2006 il centro ha emesso più di 93.000 carte e si prevede che nel 2007 le carte lavorate saranno circa 1 milione. Obiettivo del progetto è il presidio di un processo strategico per l'azienda, con la possibilità di gestire in modo diretto le fasi di lavorazione prioritarie ed urgenti, fornendo al cliente un servizio di qualità più elevata in un ambito dove il "time to market" rappresenta un fattore chiave di successo. Il nuovo centro è anche responsabile del coordinamento e del monitoraggio delle attività dei due fornitori esterni attualmente utilizzati.

I Servizi on-line

Nel 2006 sono state registrate oltre 374.000 nuove adesioni ai Portali Web di CartaSi (353.800 titolari, 12.500 aziende, 7.800 esercenti). Sono inoltre stati aggiunti ai servizi on-line esistenti quelli dedicati all'E-commerce: nel Portale Titolari è stata introdotta la possibilità di iscriversi gratuitamente ai protocolli di sicurezza VISA e MasterCard (con oltre 375.000 adesioni nel 2006) e, nel Portale Esercenti, di attivare il motore di pagamento X-Pay. Le adesioni ai servizi di estratto conto on-line nel 2006 sono arrivate ad oltre 628.000 (di cui la maggior parte sono Titolari): ciò evita la produzione di svariate centinaia di migliaia di fogli di estratti conto cartacei. L'introduzione del servizio Estratto conto on-line nel Portale Aziende permetterà di risparmiare, nel corso del 2007, la produzione di oltre 1.000.000 di fogli di carta all'anno, grazie all'eliminazione di parte degli Estratti conto che ogni sei mesi venivano inviati in modalità cartacea alle Aziende clienti di CartaSi.

Le adesioni al servizio informativo SMS, a fine 2006, hanno superato



abbondantemente il milione, mentre le adesioni ai servizi SMS dispositivi sono state oltre 50.000.

Reclami

Il reclamo è l'evidenza che il cliente è insoddisfatto: la gestione reclami è parte integrante dello stile di gestione del Gruppo CartaSi che orienta i propri processi verso la soddisfazione del cliente, coinvolgendo tutti i livelli dell'organizzazione nell'intero ciclo di vita del prodotto/servizio, dall'idea di business all'erogazione del servizio,

CartaSi, in coerenza con il Sistema di Gestione per la Qualità, ha una metodologia di gestione strutturata, trasversale ed univoca dei reclami provenienti dai clienti, che vengono accolti, catalogati e trattati; nel 2006 i casi sono stati 164.

L'approccio adottato interpreta il reclamo come un indicatore per l'elaborazione delle scelte strategiche di business e per la definizione dell'operatività di tutte le funzioni coinvolte, trasformando le criticità rilevate in opportunità di miglioramento.

L'obiettivo è quello di fornire al cliente, sempre e comunque, soluzioni di qualità in risposta alle sue richieste, verificando, a distanza di tempo, la sua soddisfazione ed il pieno recupero del rapporto di fiducia con CartaSi.

“ *Ogni singolo reclamo è per il Gruppo CartaSi un indicatore utile a trasformare le criticità rilevate in opportunità di miglioramento: nel 2006 i casi gestiti sono stati 164* ”

Il Servizio Easy Claim: come avviare una contestazione in maniera più facile e veloce

Easy Claim è stato lanciato nel corso del 2005: grazie a questo servizio i clienti hanno la possibilità di contestare una spesa che non riconoscono ancora prima di vederla in estratto conto, attraverso il contatto diretto, al telefono, con gli esperti del team dedicato. Il servizio consente di risparmiare tempo prezioso e il cliente riceve una consulenza ad hoc sulle spese dubbie; in questo modo vengono avviate solo le contestazioni fondate e l'intervento è tempestivo.

Nel 2006 Easy Claim è stato ulteriormente perfezionato: il servizio è stato completamente integrato nel CRM e sono state integrate le funzionalità che consentono l'avvio della procedura di contestazione fin dalla richiesta di autorizzazione della transazione. Il cliente ha così la possibilità di segnalare in tempo reale eventuali disconoscimenti sia a seguito di SMS alert, sia nel caso di blocco della carta.

Tutela e protezione dei dati personali per la Privacy

La tutela e la protezione dei dati personali (ordinari e sensibili) degli Stakeholders è al centro dell'attenzione del Gruppo: abbiamo predisposto opportune Policy e Procedure per il governo della Sicurezza Informatica, anche in ottemperanza alle normative vigenti in materia di Privacy e di Sicurezza degli accessi ai dati e ai locali che contengono le apparecchiature



re teleinformatiche.

Tutti i collaboratori (dirigenti, quadri, impiegati, consulenti) di tutte le società del Gruppo CartaSi utilizzano gli strumenti messi a disposizione dall'azienda (PC, programmi, dati, reti) in modo sicuro e controllato, attraverso procedure, istruzioni operative e politiche di accesso ai sistemi informatici e ai dati. Inoltre le aziende del Gruppo utilizzano specifici software (*antivirus, antispamming, Intrusion Detection System*) che consentono sia la prevenzione delle anomalie generate dai virus informatici, sia il monitoraggio degli accessi illeciti e non autorizzati.

In particolare per la tutela e protezione dei dati è attivo un Sistema di Gestione per la Privacy per ciascuna delle società del Gruppo CartaSi. La gestione dei suddetti Sistemi è svolta dal Focal Point di Privacy che, in coordinamento con le Funzioni Organizzative di tutte le Società del Gruppo, garantisce il corretto trattamento dei dati personali. Il Focal Point di Privacy ha anche il compito di aggiornare periodicamente le Società del Gruppo sull'andamento della gestione della Privacy, relativamente sia agli utenti interni (dipendenti, consulenti) che a quelli esterni (clienti, fornitori, Garante per la Privacy).

Ogni Società del Gruppo, Titolare dei "Trattamenti dei dati personali" nomina i Responsabili dei Trattamenti.

I Responsabili dei Trattamenti, limitatamente alle proprie aree di competenza, sono affiancati dal Focal Point di Privacy nella predisposizione delle Informative, dei Consensi al Trattamento dei Dati Personali, delle risposte ai Reclami dei Titolari di carte, delle clausole contrattuali (riservatezza, sicurezza, ruoli delle parti), e nell'attuazione e monitoraggio delle misure minime di sicurezza.

Nell'ambito della Sicurezza Informatica è stato introdotto il SGSI (Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni), ispirato alla norma ISO-17799 ed in linea con la normativa vigente.

Attualmente il SGSI è utilizzato per le applicazioni e i servizi erogati attraverso il WEB (Internet e Intranet); nel tempo, sulla base di una pianificazione che tiene conto delle priorità aziendali, verrà esteso agli altri contesti ICT: servizi in outsourcing e interni, di Contact Centre e CRM.

Per la gestione dei rischi operativi con riferimento ai rischi Informatici è stato avviato un progetto per la realizzazione di un sistema centralizzato per il monitoraggio degli accessi e per la gestione centralizzata delle utenze e dei profili di accesso. Tali sistemi, attraverso opportune attività progettuali, verranno ampliati ed estesi anche alle nuove applicazioni di ICT e alle nuove architetture tele-informatiche introdotte in azienda.





La cultura della Qualità in CartaSi: enfasi sui processi e sulle persone

Il motore della Qualità nel Gruppo CartaSi è rappresentato dai processi e dalle persone che vi partecipano.

Poiché la qualità percepita di un servizio non può essere controllata se non nel momento stesso della sua erogazione al cliente è necessario creare le condizioni affinché si manifesti e rimanga nel tempo al livello desiderato: ciò si realizza con l'ascolto e il dialogo con i clienti, funzionale alla identificazione delle aree di miglioramento e con la successiva pianificazione e predisposizione dei processi che nella catena del valore hanno un impatto rilevante sull'erogazione del servizio.

Oltre alla costante attenzione ai processi, poiché i servizi sono erogati dalle persone che operano nell'organizzazione, CartaSi e Si Call hanno definito policy del personale rivolte alla formazione e al coinvolgimento di tutte le persone coinvolte nell'erogazione del servizio al fine di aumentarne la competenza e la motivazione, presupposti necessari per fornire al cliente ciò che si aspetta e di cui ha bisogno.

Il Sistema di Gestione per la Qualità

Con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto ai propri Clienti in termini di efficacia e di efficienza, nel 2001 CartaSi ha adottato il Sistema di Gestione per la Qualità, basato sugli standard internazionali definiti nella Norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è fondato su otto principi che guidano l'alta direzione verso il miglioramento delle prestazioni:

- 1 orientamento al cliente
- 2 leadership
- 3 coinvolgimento del personale
- 4 approccio per processi
- 5 approccio sistemico alla gestione
- 6 miglioramento continuo
- 7 decisioni basate su dati di fatto
- 8 rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

Il Sistema di Gestione per la Qualità mira ad attivare i meccanismi e le procedure che determinano il miglioramento continuo; l'obiettivo viene perseguito attraverso un percorso che implica le seguenti fasi:

- ✓ individuazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti
- ✓ definizione della politica e degli obiettivi per la qualità

Livelli elevati della qualità del servizio offerto richiedono l'ascolto e il dialogo con i clienti e la predisposizione di processi aziendali rivolti al miglioramento continuo.

WORKFLOW DOCUMENTALE

Sempre in tema di ottimizzazione delle risorse, è stato avviato il progetto di workflow documentale acquiring e issuing, il cui obiettivo finale è l'integrazione dei processi attraverso un unico strumento che consente il trasferimento di informazioni e documenti nelle diverse fasi di lavorazione senza alcun ricorso ai supporti cartacei, con la possibilità di monitorare in tempo reale le tempistiche ed i risultati sullo stato di avanzamento di una pratica. L'applicativo è studiato per dialogare con i sistemi documentali Visa e MasterCard, che nel corso del 2006 sono stati integrati con le applicazioni di workflow management.

Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo è uno dei principi fondanti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Per migliorare i servizi offerti ai Clienti, CartaSi e Si Call hanno definito un processo circolare che, parte dalla Politica e dagli obiettivi per la Qualità, misura i risultati ottenuti in termini di performance dei processi attraverso l'analisi dei dati (livelli di servizio raggiunti, soddisfazione dei clienti, verifiche ispettive, reclami, non conformità) e che porta all'individuazione di azioni di miglioramento.



- ✓ definizione dei processi e delle responsabilità necessari per conseguire gli obiettivi di qualità
- ✓ individuazione di metodi per misurare l'efficacia e l'efficienza dei processi
- ✓ attuazione delle misurazioni per determinare l'efficacia e l'efficienza dei processi
- ✓ individuazione dei mezzi per prevenire le non Conformità ed eliminarne le cause
- ✓ individuazione e applicazione di un processo per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità, CartaSi e Si Call hanno creato una struttura organizzativa ad hoc composta da:

- ✓ il Rappresentante della Direzione per la Qualità
- ✓ il Comitato Qualità
- ✓ il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
- ✓ il Responsabile delle Verifiche Ispettive Interne per la Qualità

Al fine di creare consapevolezza ed unità d'intenti all'interno dell'organizzazione è stata definito un "manuale" di riferimento per la Qualità. Tutta la relativa documentazione viene costantemente aggiornata ed è accessibile al personale dedicato attraverso la Intranet aziendale.

PRINCIPI E MANIFESTO PER LA QUALITÀ

Gli obiettivi per la Qualità sono espressi annualmente nel Manifesto per la Qualità che enuncia la Politica per la Qualità; il Manifesto viene diffuso a tutto il personale dell'azienda ed è rivisto periodicamente in coerenza con le linee strategiche aziendali. Il Manifesto per la Qualità diffuso nel 2007 individua:

- ▶ le linee strategiche per la Qualità
 - ▶ le linee strategiche del Piano Industriale 2007-2009
 - ▶ i macro obiettivi di qualità triennali
- Per garantire il raggiungimento dei macro obiettivi contenuti nel Manifesto, viene definito un Piano triennale per la Qualità in coerenza con il Piano Industriale. Il Piano individua i progetti e le iniziative per il raggiungimento di ogni macro obiettivo definito nel Manifesto, identificando nel dettaglio tempi di sviluppo, responsabilità, indicatori di qualità e livelli desiderati.

I processi certificati e i prossimi passi

Al 31/12/2006 il Sistema di Gestione per la Qualità di CartaSi S.p.A. era certificato per la:

- ✓ progettazione ed erogazione dei servizi di customer care per i clienti CartaSi (titolari, esercenti, banche): contact center multicanale, dispute titolari e dispute esercenti; compensi annuali alle banche a fronte delle attività operative e commerciali svolte;
- ✓ progettazione, realizzazione ed attuazione del sistema di controllo di primo e secondo livello finalizzato alla gestione del rischio frode nelle transazioni.

Nel corso del 2006 anche Si Call S.P.A. è stata certificata per la:

- ✓ progettazione ed erogazione dei servizi di customer care

Il sistema gestionale di Si Call risponde anche ai requisiti della norma per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro - la OHSAS 18001:99 - per i quali ha ricevuto la certificazione.

Nel corso del 2007 è in programma l'estensione del Sistema di Gestione per la Qualità anche ad alcuni dei processi rivolti alla gestione e al monitoraggio del card processing di CartaSi.

Livelli di servizio e Indicatori di Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità prevede che a ogni processo sia associato un definito livello di servizio, il cui raggiungimento è monitorato attraverso indicatori che consentono di tenerne sotto controllo l'andamento. Attraverso l'analisi dell'andamento dei livelli di servizio ogni funzione è sollecitata ad individuare e proporre azioni volte sia a correggere eventuali anomalie sia a migliorare le performance di processo.



Gli Azionisti

L'azionariato del Gruppo CartaSi è composto esclusivamente da Istituti Bancari, a conferma dello storico legame con il sistema bancario italiano, che, fin dalla costituzione del Gruppo, ha investito sulla principale attività cui la Capogruppo e le sue controllate sono dedite: la gestione delle carte di credito e dei servizi correlati.

Il Capitale Sociale della Capogruppo Si Holding S.p.A. è rappresentato da 45 milioni di azioni, del valore nominale di 0,60 € ciascuna, per un importo complessivo di 27 milioni di Euro.

Al 31 dicembre 2006 risultavano iscritti al Libro Soci di Si Holding S.p.A. 35 azionisti, distribuiti su tutto il territorio nazionale. Nel 2006 i soci non hanno stipulato patti di sindacato di voto o di blocco per il governo del Gruppo.

Di seguito sono riportati i soci con una partecipazione azionaria superiore all'1% e rappresentanti del 95,331% del capitale sociale:



Gli azionisti della Capogruppo Si Holding S.p.A. sono esclusivamente Istituti Bancari, a conferma dello storico legame tra il Gruppo e il sistema bancario italiano

I primi nove soci del Gruppo CartaSi al 31.12.2006

Socio	N. Azioni	Percentuale	Valore Nominale (euro)
SAN PAOLO IMI S.P.A.	16.533.417	36,741	9.920.050
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	11.011.303	24,470	6.606.782
BANCA LOMBARDA E PIEMONTESE SPA	4.289.751	9,533	2.573.851
UNICREDITO ITALIANO S.P.A.	4.136.658	9,193	2.481.995
BANCA CR FIRENZE SPA	2.364.772	5,255	1.418.863
BANCA CARIGE SPA	2.353.013	5,229	1.411.808
SO.FI.BA.R	938.788	2,086	563.273
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	801.426	1,781	480.856
BANCA DEL PIEMONTE SPA	469.394	1,043	281.636

Nel corso del 2006 la compagine azionaria del Gruppo è profondamente cambiata, alcune grandi banche sono uscite, altre sono entrate a far parte del capitale azionario della Società, altre ancora hanno aumentato la loro partecipazione azionaria. Questi mutamenti hanno conseguentemente portato alla definizione di un nuovo assetto di controllo.

Successivamente, il processo di consolidamento in atto all'interno del sistema bancario ha prodotto ulteriori mutamenti. Nella tabella che segue è riportato l'elenco aggiornato dei soci con una partecipazione azionaria superiore all'1% e che complessivamente rappresentano il 95,413% del capitale sociale.

Capitale Sociale di Si Holding S.p.A. al 12 aprile 2007

Socio	N. Azioni	Percentuale	Valore Nominale (euro)
INTESA SANPAOLO SPA (già Sanpaolo IMI SpA)	16.533.417	36,741	9.920.050
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	11.011.303	24,470	6.606.782
UNIONE DI BANCHE ITALIANE S.C.P.A. (già Banca Lombarda e Piemontese SpA)	4.289.751	9,533	2.573.851
UNICREDITO ITALIANO SPA	4.136.658	9,193	2.481.995
BANCA CR FIRENZE SPA	2.364.772	5,255	1.418.863
BANCA CARIGE SPA	2.353.013	5,229	1.411.808
SO.FI.BA.R	938.788	2,086	563.273
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	838.460	1,863	503.076
BANCA DEL PIEMONTE SPA	469.394	1,043	281.636

Quasi tutte le Banche socie hanno rapporti commerciali con la controllata CartaSi S.p.A. e aderiscono all'omonimo circuito, promuovendo la distribuzione delle carte emesse da CartaSi e il convenzionamento degli esercizi abilitati all'accettazione delle carte.

La Capogruppo Si Holding S.p.A. ha chiuso l'esercizio 2006 con un utile netto di € 3.773.622. Agli Azionisti è stato distribuito un dividendo di 0,0796 per azione, corrispondente a un importo totale di € 3.582.000.





I Fornitori

Nel 2006 è stato ridotto il numero di fornitori, nell'ottica del processo di razionalizzazione dei processi aziendali in corso: nel 2005 i fornitori del Gruppo CartaSi erano 1.309 e nel 2006 sono diventati 1.143.

Oltre il 50% degli ordinativi del Gruppo è destinato all'attività core, vale a dire l'emissione e la gestione delle carte di credito. Più del 20% è relativo alla gestione e al noleggio dei POS installati presso gli esercenti convenzionati e ad attività di manutenzione.

Oltre il 68% dei fornitori ha un fatturato superiore ai 10 milioni di Euro e la maggior parte delle aziende cui il Gruppo si rivolge è localizzata tra la Lombardia e il Lazio, dove il gruppo ha le sue sedi principali.



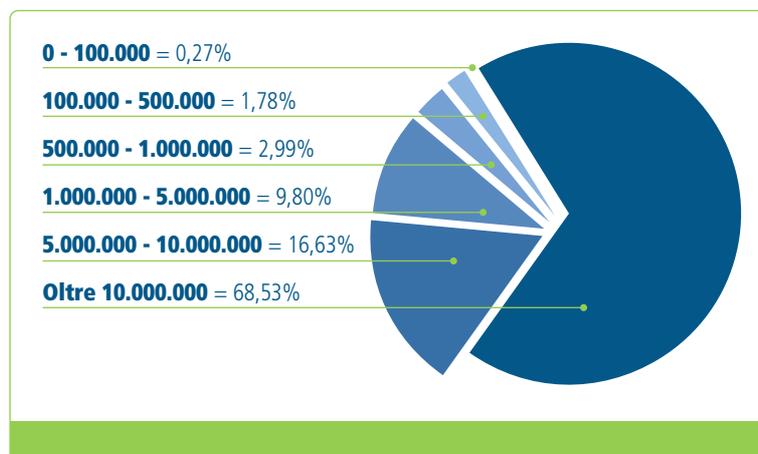
I fornitori del Gruppo CartaSi non sono solo quelli che offrono il miglior rapporto qualità/prezzo, condividono i principi etici del Gruppo

Ordinato Gruppo CartaSi

Gr. Merci		Ordinato Lordo	%
Carte (processing e issuing), archiviazione ottica e fisica, elaborazione e spedizione Estratti Conto	Attività esternalizzate quali servizio per produzione carte e processing issuing, servizi di call center, archiviazione ottica e fisica, elaborazione e spedizione e/c, logistica, etc.	73.887.691	53,35%
Gestione e noleggio POS, manutenzioni impianti (condizionamento, elettrico, meccanico, pulizie...), spedizioni	Gestione e noleggio Pos, SSB, prestazioni varie e di esigua entità, consulenze, manutenzione impianti condizionamento, elettrico, meccanico, manutenzione del verde, pulizie, cablaggio, spedizione materiali e documenti, spese di trasporto, transfer e taxi, ad esclusione delle spese postali, recupero crediti, etc.	30.467.515	22,00%
Software, Hardware, Attrezzature	Licenze, progetti, Pos, parco microinformatico (PC, stampanti, tastiere, mouse, video, etc.), server telefonia mobile e fissa telefax, fotocopiatrici, calcolatrici, macchine da scrivere, rilegatrici, bilancia elettronica, impianto di videoconferenza, videoproiettori, hi-fi, cuffie, televisori, videoregistratori, dvd, elettrodomestici, acquisto impianti/attrezzature etc.	23.611.276	17,05%
Prodotti Stampati/Pubblicità	Stampa supporti plastici, modulistica, materiale promozionale, pubblicità varie	4.472.791	3,23%
Materiale Promozionale	Piccola oggettistica a scopo promozionale, pelletteria, argenteria, orologeria, bigiotteria, articoli da viaggio, articoli per il tempo libero (giochi, musica, etc.), azioni promo con banche, spese per promozioni...	3.894.534	2,81%
Gestione Personale	Formazione, ricerca, selezione, lavoro interinale, visite medico-fiscali, servizio mensa/ristorazione, attività di vending, incluso accessori/optionals (anche per noleggi a m/l termine) ed attrezzature da lavoro (muletti, carrelli, etc.), confezioni per strenne, abbigliamento, ambiente e lavoro, viaggi promozionali e trasferte personale interno ed esterno, residence, alberghi, convention, convegni, quotidiani, pubblicazioni stampate e/o multimediali, servizi internet, arredi e complementi d'arredo, etc.	1.426.159	1,03%
Materiale Consumo/Cancelleria		370.924	0,27%
Assicurazioni	Premi	289.148	0,21%
Immobili	Investimenti su immobili del Gruppo, affitto uffici, posti auto	78.677	0,06%
Totale complessivo		138.498.715	100,00%

Fornitori	2006	2005	2004
Numero fornitori movimentati	1143	1309	1306
Fatturato	229.375.553	219.451.465	284.811.974
Tempo medio di pagamento (dalla data della fattura)	49	59	58

Suddivisione fornitori per fatturato*



Distribuzione geografica Fornitori*	
Lombardia	75%
Lazio	11%
Piemonte	4%
Emilia Romagna	3%
Estero	3%
Toscana, Trentino Alto Adige e Umbria	2%
Veneto, Liguria, Marche e Sardegna	1%

*I dati sono sostanzialmente in linea con quelli rilevati nel 2005.

I criteri di selezione

Una dimensione importante degli aspetti di sicurezza e ambientali indiretti di una società è relativa alla sua capacità di influenzare i comportamenti dei partner commerciali, primi fra tutti i fornitori. L'impegno nei confronti della sensibilizzazione dei fornitori è cresciuto nell'arco dell'anno, soprattutto grazie agli sforzi compiuti dalla Capogruppo nell'orientare i rapporti con i fornitori ad una maggiore consapevolezza negli ambiti della tutela ambientale e della sicurezza sul lavoro. A partire dai rinnovi dei contratti per l'anno 2006 è stato avviato il programma di valutazione dei fornitori nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato, l'assetto organizzativo e gli strumenti necessari a gestire il processo di valutazione e di selezione dei fornitori sono stati perfezionati e integrati con le disposizioni e le procedure infragruppo. Il risultato del processo di valutazione qualifica o meno il fornitore in termini di "competitività" ambientale e in termini di sicurezza, che viene di seguito pesato rispetto ad altre variabili (prezzo, qualità, ecc.).



La Collettività

L'ambiente

Le iniziative di solidarietà

La consapevolezza del ruolo positivo che può svolgere a favore della collettività e del territorio in cui opera ha portato il Gruppo a sviluppare una strategia rivolta a minimizzare gli impatti ambientali delle sue azioni e a partecipare ad iniziative a sfondo sociale, promuovendo la raccolta di fondi per le iniziative di solidarietà e la salvaguardia dell'ambiente, in Italia e nel mondo.

L'ambiente

Il Gruppo CartaSi è impegnato a gestire correttamente e, se possibile, a prevenire gli impatti ambientali più rilevanti direttamente legati alle attività aziendali (consumi di risorse naturali, produzione di rifiuti), cercando di creare, tra i dipendenti del Gruppo, una sempre più diffusa consapevolezza sulle conseguenze che le scelte imprenditoriali possono generare sull'integrità delle risorse naturali e sulla sostenibilità dello sviluppo economico nel breve, come nel medio e lungo periodo.

Agire in modo responsabile comporta innanzitutto il rispetto delle regole. Per questo motivo, oltre a garantire la conformità alle normative ambientali, il Gruppo ha aderito ad iniziative internazionali, quali il Global Compact, impegnate, tra l'altro, a garantire la diffusione di comportamenti "eco-efficienti", sia in modo diretto che indiretto.

Per perseguire efficacemente obiettivi ambiziosi in termini di sostenibilità ambientale, occorre sviluppare la sensibilità e le competenze delle persone del Gruppo. È un impegno prioritario garantire un continuo coinvolgimento di tutti i dipendenti, ai

diversi livelli aziendali, sulle iniziative rivolte alla riduzione degli impatti ambientali delle attività del Gruppo.

Ciò si traduce in iniziative rivolte alla riduzione dei consumi energetici e di materie prime sempre più "scarse" e preziose, come l'acqua e la carta.



Consapevole del ruolo positivo che può svolgere, il Gruppo CartaSi è impegnato da anni a contribuire allo sviluppo sostenibile e alla tutela dell'ambiente.

"ECO-EFFICIENZA INTERNA"

- ▶ Dal 1997 nella sede di Corso Sempione è stato adottato il gas metano, in sostituzione del gasolio, per l'alimentazione della centrale termica
- ▶ Le caldaie sono state sostituite con modelli a più alto rendimento termico e sono state dotate di un sistema di monitoraggio continuo
- ▶ Nel 1998 è stato sostituito il parco frigoriferi con macchine ad alto rendimento dotate di un sistema di recupero parziale del calore destinato alla produzione di acqua calda (per gli impianti termici tradizionali e per uso sanitario)
- ▶ Il Gruppo utilizza lampade a basso consumo energetico e si impegna per garantire lo spegnimento generale delle utenze elettriche a fine orario di lavoro
- ▶ Da diversi anni il Gruppo realizza iniziative interne rivolte a sensibilizzare i dipendenti sulla minimizzazione degli sprechi nei consumi di acqua

Consumi Acqua



Consumi Energia Elettrica



Consumi Metano





Le iniziative per ridurre i consumi di carta

Per promuovere l'utilizzo di materiali a basso impatto ambientale, anche nel 2006 il Gruppo CartaSi ha utilizzato la carta riciclata ecologica per la cancelleria istituzionale e per la produzione della maggior parte dei materiali su carta.

- ✓ Gli estratti conto cartacei inviati periodicamente ai Titolari e agli Esercenti sono stampati su carta riciclata: si tratta di oltre 42 milioni di rendiconti corrispondenti a 262 tonnellate di carta
- ✓ Nel 2006 il numero di fogli di carta riciclata utilizzati per uso interno sono stati: 219.000 per la carta intestata, 1.256.000 per le fotocopie, 184.500 per le buste da lettera
- ✓ Per ridurre i consumi di carta il Gruppo offre gratuitamente ai Titolari e agli Esercenti il servizio di consultazione dell'estratto conto via Internet, chi aderisce al servizio rinuncia all'estratto conto cartaceo contribuendo alla riduzione dei consumi della carta: nel 2006 i Titolari iscritti all'estratto conto on-line sono stati 622.297 per un totale di 4.630.645 estratti conto on-line
- ✓ Per sensibilizzare i dipendenti alla raccolta differenziata della carta dal marzo 2005 tutti gli uffici delle società del Gruppo sono dotati di appositi contenitori per la raccolta della carta; l'attività di raccolta e di riciclo è stata affidata alla cooperativa sociale Operazione Getta&Usa: nel 2006 sono stati raccolti quasi 50.000 kg di carta, corrispondenti a 246 alberi "salvati", 21.712 metri cubi di acqua non inquinata e 239.222 KWh di energia risparmiata

“ *Gli estratti conto cartacei inviati periodicamente ai Titolari e agli Esercenti sono stampati su carta riciclata: si tratta di oltre 42 milioni di rendiconti corrispondenti a 262 tonnellate di carta* ”

Consumo Totale Carta

Descrizione	Totale pezzi	Note
Carta da lettera	1046500	Riciclata/Bianca/Avorio
Buste	209123	Riciclata/Bianca/Avorio
Buste	1840	Avana
Carta fotocopie	6705000	Riciclata
Carta per attività ufficio stampa	2199500	Bianca
Carta a lettura facilitata	238000	Azzurra



Le iniziative di solidarietà

Il Gruppo CartaSi ha da sempre privilegiato, per i suoi interventi nel sociale, la formula della "partnership tecnica", mettendo a disposizione degli enti non profit le proprie infrastrutture tecnologiche per le raccolte di fondi con carta di credito.

Questo tipo di partnership ha permesso alle Associazioni di ampliare in maniera significativa il target dei donatori e di ottenere dalle raccolte risultati di gran lunga superiori rispetto al passato. Il Gruppo CartaSi ha sempre offerto questo servizio gratuitamente, a titolo di "contributo personale" alle iniziative di volta in volta affiancate, tra cui, anche quest'anno, la maratona televisiva Telethon che dal 1991 rappresenta un appuntamento importante, alle porte del Natale, per milioni di telespettatori.

Dal 1991 ad oggi, attraverso i Numeri Verdi di CartaSi e il sito Internet www.cartasi.it, sono stati raccolti complessivamente oltre 92,2 milioni di euro, grazie a oltre 2 milioni di donazioni.

Solo nel 2006 la raccolta ha superato i 1,2 milioni di euro.

A questi si aggiungono i contributi diretti del Gruppo e dei dipendenti.

LE INIZIATIVE SOSTENUTE DAL GRUPPO NEL 2006

Nel 2006 il Gruppo CartaSi ha contribuito alla realizzazione del progetto Telethon finalizzato alla ricerca di una terapia genica per la leucodistrofia metacromatica. Inoltre il Gruppo ha sostenuto il progetto dell'AI.BI per l'adozione a distanza dei bambini ospitati da cinque orfanotrofi in Bolivia, per permettere loro di ritrovare una famiglia nella quale crescere sereni. La Capogruppo ha finanziato il progetto del Centro Italiano Aiuti all'Infanzia (CIAI) per la costruzione di una scuola e per la fornitura, all'Ospedale locale, di apparecchiature mediche di base per la cura dei bambini nel Distretto di Son Dong, ad Hanoi.

Iniziative 2006 affiancate da CartaSi

Associazione/ Iniziativa	N. Donazioni	Importo in €
30 ore per la vita 2006	838	39.971,00
CEI	595	115.337,10
Emergency per il Sudan	104	7.533,00
Note di moda 2006	5	170,00
Telethon 2006	17.796	1.033.279,00
Una voce per Padre Pio 2006	643	33.434,00

Contributi diretti del Gruppo CartaSi

Associazione	Tipo di iniziativa	Importo in €
Convivio - Anlaids	Mostra benefica	11.482,00
Fai	Rinnovo programma Corporate Golden Donor 2006	2.800,00
Sodalitas	Associazione per lo sviluppo della Imprenditoria nel sociale	5.500,00
Telethon	Progetto di ricerca di una terapia genica per la leucodistrofia metacromatica	50.000,00
Telethon	Progetto di ricerca "Sole" (misurazione della qualità della vita in bambini con malattie neuromuscolari)	54.943,00

Contributi diretti dei dipendenti del Gruppo CartaSi

Associazione	Tipo di iniziativa	Importo in €
Ai.Bi.	Progetto Piccoli Angeli	5154,00
Amici dei Bambini		
Telethon	Progetto di ricerca della dott.ssa Biffi	619,65



Progetto di ricerca di una terapia genica per la leucodistrofia metacromatica

Anche nel 2006 il Gruppo CartaSi ha creduto in Telethon, sostenendo il progetto di ricerca finalizzato allo studio di una terapia genica per la leucodistrofia metacromatica.

Il progetto

Il gruppo di ricerca impegnato nel progetto sta sviluppando una strategia di terapia genica applicata alle cellule staminali del sangue dei pazienti. Il progetto prevede, nei prossimi anni, di definire le condizioni per una efficace e sicura applicazione della terapia genica, nella prospettiva di futuri sviluppi della sperimentazione clinica sui pazienti. Inoltre, è previsto di estendere la ricerca anche alla leucodistrofia a cellule globoidi, una malattia molto simile alla leucodistrofia metacromatica. I risultati di questo studio saranno fondamentali non solo per porre le basi necessarie per la sperimentazione clinica sui pazienti, ma anche per accrescere le conoscenze su queste malattie e quindi per comprendere meglio le potenzialità terapeutiche della terapia genica.

Le possibilità di successo

La scala della ricerca scientifica stabilisce 5 diversi passaggi, necessari all'individuazione della cura delle malattie genetiche:

- 1 identificazione del difetto genetico
- 2 studio del meccanismo
- 3 studio di strategie terapeutiche in vitro
- 4 ricerca preclinica in vivo
- 5 cura

I risultati della ricerca di una terapia genica per la leucodistrofia metacromatica fino ad ora sono stati incoraggianti: si è riusciti, infatti, a curare in laboratorio diverse cavie animali malate. Il progetto è attualmente al quarto stadio della scala della ricerca, pertanto è fra quelli in predicato di raggiungere l'ultimo ambito stadio: la cura.

Progetto per i bambini del Distretto di Son Dong

Nel 2006 Si Holding S.p.A. ha contribuito alla realizzazione del progetto del CIAI (Centro Italiano Aiuti all'Infanzia) per i bambini del Distretto di Son Dong, ad Hanoi.

Gli obiettivi del progetto:

- Rimpiazzare una scuola vecchia e pericolante per costruirne una completamente nuova
- Equipaggiare il reparto di neonatologia dell'ospedale di Son Dong
- Equipaggiare quattro scuole del distretto di Son Dong che possiedono vecchie attrezzature non sufficienti a garantire l'insegnamento e l'apprendimento.

I risultati del progetto

Una nuova scuola

- La costruzione dell'edificio che ospita la nuova scuola è iniziata nel maggio 2006 ed è stata completata a luglio. L'edificio consiste in 2 aule, per il primo e il secondo grado degli alunni. un totale di 140 bambini frequenta la scuola in due diversi turni (70 al mattino e gli altri 70 nel





pomeriggio). L'equipaggiamento completo per la scuola (banchi, sedie, lavagne, armadi, ventilatori, luce elettrica e la scrivania per gli insegnanti) è stato consegnato alla fine di settembre.

Nuove apparecchiature mediche per la cura dei bambini

- L'ospedale del Distretto di Son Dong è stato dotato nel luglio 2006 di apparecchiature di base per la cura dei bambini con problemi patologici: una macchina della fototerapia (per bambini con malattie alle articolazioni), CPAPs (per le disfunzioni respiratorie), infant warmers (per i bambini con ipotermia), gel disinfettante per la pulizia delle mani, palloni per la rianimazione, baby bonnets per riscaldare la testa dei bambini, cannula dell'ossigeno per aiutare i bambini a respirare e molti altri strumenti fondamentali. Con il supporto di questa attrezzatura ora l'ospedale è totalmente equipaggiato per salvare la vita dei bambini prematuri dopo la loro nascita

Inoltre, attraverso questo progetto sono stati donati alcune apparecchiature fondamentali per l'ospedale della provincia di Bac Giang (l'ospedale superiore del Distretto di Son Dong) dove sono trasferiti tutti i più gravi casi di malattie pediatriche. In questo modo è possibile aiutare i bambini gravemente malati che vivono nel distretto evitando così trasferimenti e coprendo un bacino di utenza molto vasto. Una nuova incubatrice, aspiratori, CPAPs e altri strumenti fondamentali sono stati donati all'ospedale provinciale.

L'addestramento è stato organizzato in collaborazione con l'ospedale pediatrico nazionale di Hanoi che ha qualificato dottori in grado di poter insegnare a livello provinciale e distrettuale le migliori pratiche di neonatologia. Si svolgeranno delle sessioni a Son Dong, Bac Giang e Hanoi fino alla fine dell'anno con delle lezioni teoriche, pratiche e tirocinio dei dottori.

Sulla base dei risultati ottenuti possiamo dire che il reparto di Neonatologia ha avuto un grande successo: nel solo mese di agosto 2006, la vita di 12 bambini è stata salvata attraverso l'equipaggiamento fornito e attraverso il supporto del training ospedaliero.

Possiamo dire che, nelle province di Bac Giang, ogni anno sarà possibile strappare alla morte o a possibile handicap circa 100-120 bambini grazie alle apparecchiature donate da Si Holding Spa che ha reso possibile l'intervento del CIAI.

Nuovi equipaggiamenti per le altre scuole del distretto

- Lo staff del CIAI ha visitato alcune scuole nel distretto di Son Dong che ha considerato sotto equipaggiate. In queste scuole i bambini studiavano su tavoli troppo grandi per loro (così grandi che non arrivavano a toccare con i piedi per terra). Questo portava i bambini a soffrire di alcuni seri problemi di schiena e inoltre non c'erano luci né ventilatori in aula e le lavagne erano inadeguate. La visita di queste scuole ha permesso di dotarle di tutto il materiale necessario già alla fine di ottobre.





Determinazione e distribuzione del valore aggiunto



Schemi e prospetti

Determinazione e distribuzione del valore aggiunto



Le risorse umane si confermano il principale fattore nel processo produttivo del Gruppo CartaSi

Il calcolo del Valore Aggiunto è uno strumento di raccordo contabile tra il Bilancio Consolidato ed il Bilancio Sociale ed è finalizzato, attraverso una riclassificazione delle voci di conto economico, ad evidenziare la sua distribuzione, esprimendo in quantità monetarie i rapporti tra il Gruppo e il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni dei principali interlocutori riconosciuti negli:

► Azionisti ► Collettività ► Risorse Umane ► Sistema impresa ► Stato, enti e istituzioni

Riportiamo di seguito il calcolo della ripartizione del Valore Aggiunto tra i diversi portatori di interesse per fornire un' indicazione sul rapporto esistente tra il valore generato dal Gruppo CartaSi e i suoi interlocutori.

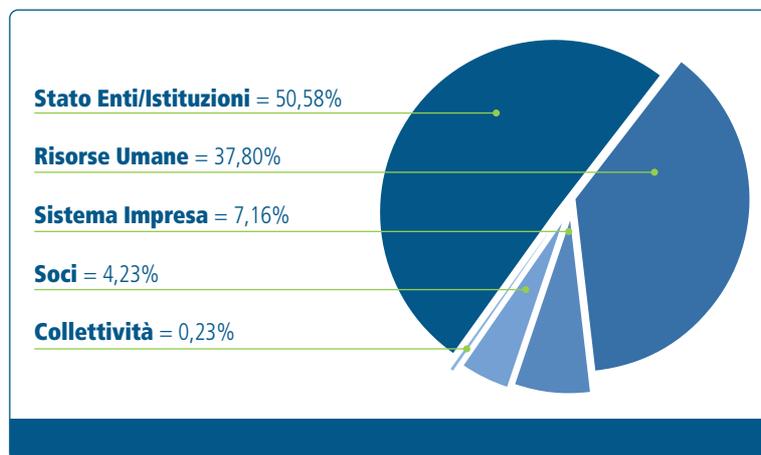
Dall'analisi risulta che nel 2006 il Valore Aggiunto Globale Lordo prodotto dal Gruppo è aumentato (+7,67%) rispetto all'esercizio precedente. In particolare:

- ✓ le risorse umane si confermano come il principale fattore nel processo produttivo, passando dal 37,80% nel 2005 al 36,76% nel 2006
- ✓ è aumentata in modo significativo, rispetto all'esercizio 2005, la quota assorbita dallo Stato, altri Enti e Istituzioni Pubbliche sotto forma di imposte (dal 50,58% al 54,95%) in conseguenza della maggiore incidenza fiscale sull'utile di esercizio registrato nel 2006 e dell'aumento delle imposte indirette
- ✓ la quota distribuita ai soci passa dal 4,23% del 2005 al 2,16% del 2006, a fronte di una riduzione della remunerazione degli azionisti (nel 2005 il Gruppo ha distribuito dividendi per 6,525 milioni di Euro rispetto ai 3,582 milioni di Euro assegnati nel 2006)
- ✓ la quota destinata per il 2006 alla Collettività (122.000 Euro pari allo 0,07%) comprende i 117.000 Euro stanziati per le Elargizioni e Liberalità

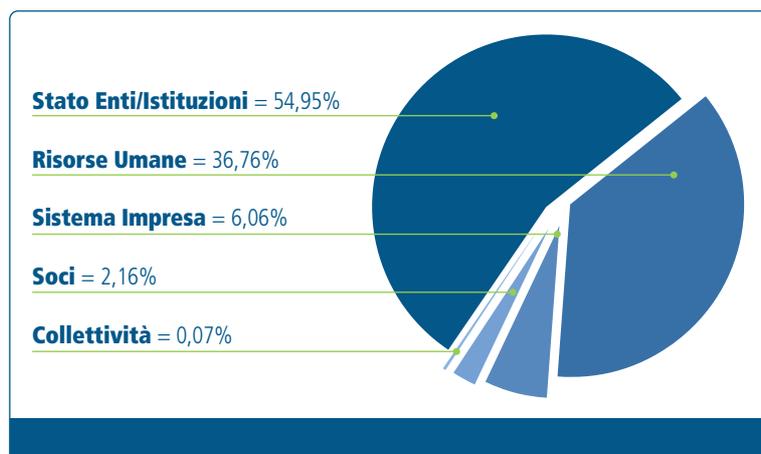
► Sotto il profilo metodologico, tra le diverse configurazioni che può assumere il Valore Aggiunto a seconda del livello di aggregazione delle componenti reddituali, si è scelto come riferimento il modello di calcolo del Valore Aggiunto Globale Lordo adottato nel Modello ABI di redazione del Bilancio Sociale che tiene conto delle specificità del settore del credito.



Distribuzione Valore Aggiunto 2005



Distribuzione Valore Aggiunto 2006



Schemi e Prospetti



STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

(importi in migliaia di euro)

✓ VOCI DELL'ATTIVO	2006	2005
Cassa e disponibilità	141	589
Crediti		
• Crediti verso clientela	3.274.246	3.329.060
• Crediti verso enti creditizi	98.829	515.865
• Crediti verso enti finanziari	103.232	35.177
Attività finanziarie disponibile per la vendita	3.278	4.589
Partecipazioni	9.653	5.959
Attività materiali e immateriali	64.865	64.797
Attività fiscali	19.703	22.276
Altre voci dell'attivo	95.943	89.308
TOTALE ATTIVO	3.669.890	4.067.620
✓ VOCI DEL PASSIVO	2006	2005
Debiti		
• Debiti verso enti creditizi	3.476.206	3.890.748
• Debiti verso clientela/fornitori	63.299	62.039
• Debiti verso enti finanziari	214	46
Trattamento fine rapporto	10.725	10.988
Passività fiscali	10.090	5.728
Fondi per rischi ed oneri	19.122	13.294
Altre voci del passivo	36.890	31.895
Patrimonio netto		
• Capitale sociale	27.000	27.000
• Riserve	18.609	15.213
• Utile d'esercizio	7.586	10.669
• Patrimonio di terzi	149	
TOTALE PASSIVO	3.669.890	4.067.620



CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

(importi in migliaia di euro)

	2006	2005
• Interessi attivi e proventi assimilati	2.131	1.396
• Interessi passivi e oneri assimilati	(91.388)	(78.172)
MARGINE DI INTERESSE	(89.257)	(76.776)
• Commissioni attive	968.723	942.637
• Commissioni passive	(554.123)	(559.635)
COMMISSIONE NETTE	414.600	383.002
• Dividendi	14	
• Utile da cessione di attività finanziarie disponibili per la vendita	8.143	
MARGINE INTERMEDIAZIONE	333.500	306.226
• Spese amministrative:		
a) spese per il personale	(61.062)	(58.311)
b) altre spese amministrative	(247.025)	(234.720)
• Altri oneri di gestione	(21.698)	(20.974)
• Altri proventi di gestione	46.546	46.732
ONERI E SPESE DI GESTIONE	(283.239)	(267.273)
RISULTATO LORDO DI GESTIONE	50.261	38.953
• Accantonamento per rischi ed oneri	(13.656)	(4.748)
• Rettifiche di valore su crediti	(5.035)	(5.472)
• Rettifiche di valore su attività materiali e immateriali	(6.092)	(6.908)
• Altre rettifiche di valore	(2.382)	(2.024)
ACCANTONAMENTI, RETTIFICHE E RIPRESE DI VALORE	(27.165)	(19.152)
UTILE AL LORDO DELLE IMPOSTE	23.096	19.801
Imposte sul reddito dell'esercizio	(13.581)	(9.132)
UTILE (PERDITA) DELL'ATTIVITÀ CORRENTE AL NETTO DELLE IMPOSTE	9.515	10.669
• Perdita delle attività non correnti e dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	(1.954)	
• Utile di pertinenza di terzi	25	
UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	7.586	10.669

PROSPETTO ANALITICO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

(importi in migliaia di euro)

	2006	2005
RICAVI		
Interessi attivi e proventi assimilati	2.131	1.396
Commissioni attive	968.723	942.637
Dividendi	14	
Utile da cessione di attività finanziarie disponibili per la vendita	8.143	
Altri proventi di gestione	46.546	46.732
TOTALE PRODUZIONE LORDA	1.025.557	990.765
CONSUMI		
Interessi passivi e oneri assimilati	91.388	78.172
Commissioni passive:		
a) a banche	405.524	427.118
b) a corrispondenti	147.792	131.631
c) altre commissioni	807	886
Altri oneri di gestione	21.698	20.974
Altre spese amministrative	169.224	165.484
Rettifiche di valore su crediti	5.035	5.472
Rettifiche di valore su altre attività	2.847	2.531
Perdita delle attività non correnti e dei gruppi di attività in via di dismissione	1.954	
Accantonamenti per rischi ed oneri	13.656	4.748
Utile/Perdite partecipazioni valutate a patrimonio netto	-465	-507
TOTALE CONSUMI	859.460	836.509
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	166.097	154.256
Rettifiche di valore	6.092	6.908
• attività materiali	4.523	4.485
• attività immateriali	1.569	2.423
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	160.005	147.348
Costo del lavoro:		
• diretto	47.468	45.405
• indiretto	13.593	12.906
Elargizione e liberalità	117	270
Interventi di utilità sociale attuati mediante raccolta fondi	5	82
Imposte e tasse indirette	77.680	68.884
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	21.142	19.801
Imposte sul Reddito d'esercizio	13.581	9.132
UTILE (PERDITA) DELL'ATTIVITA' CORRENTE AL NETTO DELLE IMPOSTE	7.561	10.669
• Utile di pertinenza di terzi	(25)	
UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	7.586	





PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

(importi in migliaia di euro)

	2006	%	2005	%
RICAVI	1.025.557		990.765	
CONSUMI	859.460		836.509	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	166.097		154.256	
Ripartito tra:				
A. SOCI	3.582	2,16%	6.525	4,23%
Dividendi distribuiti ai soci	3.582		6.525	
B. RISORSE UMANE	61.061	36,76%	58.311	37,80%
Costo del personale:				
• diretto	47.468	28,58%	45.405	29,43%
• indiretto	13.593	8,18%	12.906	8,37%
C. STATO ENTI/ISTITUZIONI	91.261	54,95%	78.016	50,58%
Imposte e tasse indirette	77.680	46,77%	68.884	44,66%
Imposte sul reddito dell'esercizio	13.581	8,18%	9.132	5,92%
D. COLLETTIVITÀ	122	0,07%	352	0,23%
Elargizioni e liberalità	117	0,07%	270	0,18%
Interventi di utilità sociale attuati mediante raccolta fondi	5	0,00%	82	0,05%
E. SISTEMA IMPRESA	10.071	6,06%	11.052	7,16%
Rettifiche di valore su attività materiali e immateriali	6.092	3,67%	6.908	4,47%
Riserve non distribuite	3.979	2,39%	4.144	2,69%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	166.097	100%	154.256	100,00%

	2006	2005
Totale attivo	3.669.890	4.067.620
Crediti verso la clientela	3.274.246	3.329.060
Crediti verso banche	98.829	515.865
Crediti verso enti finanziari	103.232	35.177
Debiti verso la clientela	63.299	62.039
Debiti verso enti finanziari	214	46
Debiti verso banche	3.476.206	3.890.748
Patrimonio netto	53.344	52.882
Margine di interesse	-89.257	-76.776
Margine di intermediazione	333.500	306.226
Ricavi netti da servizi	968.723	942.637
Spese amministrative	-308.087	-293.031
Risultato lordo di gestione	50.261	38.953
Risultato netto	7.586	10.669

INDICI DI EFFICIENZA DEL PERSONALE

(importi in migliaia di euro)

	2006	2005
Risultato di gestione / Numero medio dipendenti*	46	39
Totale attivo / Numero medio dipendenti*	3.324	4.092
Spese per il personale / Margine intermediazione	18,31%	15,22%
Margine intermediazione / Dipendenti medi	302	308
Risultato lordo / Dipendenti medi	21	20

*Il numero medio dipendenti, in base alle istruzioni di Banca d'Italia, è calcolato come media aritmetica del numero dei dipendenti alla fine dell'esercizio e di quello dell'esercizio precedente.

INDICI DI PROFILO REDDITUALE

	2006	2005
Utile d'esercizio / Patrimonio Netto (ROE)*	14,35%	24,70%
Risultato lordo / Totale attivo (ROA)	0,63%	0,49%
Ricavi netti da servizi / Margine di intermediazione	290,47%	307,82%
Spese amministrative / Margine di intermediazione	92,38%	95,69%

*Patrimonio netto di riferimento al 01/01/2006



PROSPETTO DEGLI INDICATORI

La tabella riporta i dati e le informazioni contenute nel Bilancio Sociale 2006. Gli indicatori utilizzati, di natura qualitativa e quantitativa, si ispirano alle linee guida per la redazione della relazione sociale e ambientale definite dai **Modelli ABI/IBS e GRI (Global Reporting Iniziative)**.

I dati e le informazioni inserite nel Bilancio Sociale fanno inoltre riferimento ai principi promossi dai due network per la diffusione della Corporate Social Responsibility a cui il Gruppo aderisce: l'**UN Global Compact e Sodalitas**.

Legenda: **QL** dato di tipo qualitativo
QN dato di tipo quantitativo
✓ Indicatore nuovo

AREA GENERALE - LA CORPORATE IDENTITY			
Argomenti	Informazioni/Dati	Tipologia	Pag.
Profilo	Storia	QL	16
	Struttura del Gruppo	QN	14
	✓ Il top management	QL	21
Vision e strategie	Lettera del Presidente	QL	6/7
	Mission	QL	17
	Valori	QL	17
	✓ Strategie	QL	20
	✓ Risultati al 31.12.2006	QN	18/19
AREA SOCIALE E AMBIENTALE			
Argomenti	Informazioni/Dati	Tipologia	Pag.
CSR	✓ Linee strategiche di CSR	QL	23/24
Corporate governance	Il modello organizzativo	QL	26/27
	✓ Descrizione composizione e funzionamento degli organi sociali	QL	27/30
Dipendenti	Totale dipendenti	QN	31
	Composizione del personale per categorie	QN	31
	Composizione del personale Uomini e Donne	QN	31
	Composizione per fasce d'età	QN	32
	Anzianità di servizio	QN	32
	Scolarità	QN	32
	✓ Retribuzione media - Uomini e Donne	QN	33
	✓ Contratti a Tempo Determinato e a Tempo Indeterminato	QN	34
	Turnover	QN	35
	✓ Diminuzioni del Personale	QN	35
	✓ Dimissioni volontarie - Uomini e Donne	QN	35
	Telelavoro	QN	36
	Part-Time	QN	36
	Categorie Protette	QN	37
	✓ Previdenza Complementare	QN	37
	Tasso di sindacalizzazione	QN	40/41
	✓ Ore di formazione	QN	42
✓ Formazione - Categorie Professionali	QN	42	
✓ Formazione - Uomini e Donne	QN	42	
✓ Investimenti in formazione	QN	43	

AREA SOCIALE E AMBIENTALE

Argomenti	Informazioni/Dati	Tipologia	Pag.
	Formazione - Società del Gruppo	QN	43
	Sistemi di valutazione, remunerazione, incentivazione	QL	44/45
	Rapporti con il mondo accademico	QL	45
	Salute e sicurezza - Politica aziendale	QL	46/47
	Salute e sicurezza - Formazione	QN	47/48
	Infortuni	QN	48
	Smoking Policy	QL	49
	Asilo Nido	QL	50/51
	CRAL	QL	52
	Mobility Management	QL	53/54
Clienti	Clienti - Numero e Tipologia	QN	56
	La Customer Satisfaction	QL	57
	✓ Customer Satisfaction Index Titolari	QL	58
	✓ Customer Satisfaction Index Esercenti	QL	59
	I servizi on-line	QL	61
	Gestione dei reclami	QL	62
	✓ Il Sistema di Gestione per la Qualità	QL	64/65
Azionisti	Composizione dell'azionariato al 31.12.2006	QN	66
	Capitale Sociale di Si Holding al 12.04.2007	QN	67
Fornitori	Numero fornitori	QN	68
	✓ Ordinato Gruppo CartaSi	QL	68
	Suddivisione fornitori per fatturato	QN	69
	Distribuzione geografica fornitori	QL	69
	Criteri di selezione	QL	69
Collettività	Ambiente		
	Eco-efficienza interna	QL	70
	Consumi Acqua	QN	71
	Consumi Energia Elettrica	QN	71
	Consumi Metano	QN	71
	Consumi di Carta	QN	72
	Solidarietà		
	Le iniziative sostenute dal Gruppo	QL	73
	Iniziative affiancate	QN	73/74/75
	Contributi diretti del Gruppo	QN	73
	Contributi diretti dei Dipendenti	QN	73

AREA ECONOMICA

Argomenti	Informazioni/Dati	Tipologia	Pag.
Valore Aggiunto	Distribuzione V.A. 2005	QN	78
	Distribuzione V.A. 2006	QN	78
Schemi e Prospetti	Stato Patrimoniale Consolidato Riclassificato	QN	79
	Conto Economico Consolidato Riclassificato	QN	80
	Prospetto analitico di determinazione del V.A.	QN	81
	Prospetto di ripartizione del V.A.	QN	82
	Indici di efficienza del personale	QN	83
	Indici di profilo reddituale	QN	83



Deloitte & Touche S.p.A.
Via Tortona, 25
20144 Milano
Italia

Tel: +39 02 83322111
Fax: +39 02 83322112
www.deloitte.it

**RELAZIONE SULLE PROCEDURE DI VERIFICA
SVOLTE SUL BILANCIO SOCIALE**

**Al Consiglio di Amministrazione di
SI HOLDING S.p.A.**

1. Abbiamo svolto le procedure di verifica dei dati e delle informazioni riportati nel Bilancio Sociale al 31 dicembre 2006 di Si Holding S.p.A. e delle sue controllate (di seguito "Gruppo CartaSi"), descritte nel paragrafo 2 della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'asserzione, riportata nella sezione "Introduzione alla lettura" del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2006, secondo cui tale bilancio è stato predisposto sulla base delle linee guida definite dalla Global Reporting Initiative (GRI) e al modello di redazione del Bilancio Sociale realizzato dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana) in collaborazione con l'IBS (Istituto Europeo per il Bilancio Sociale). La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale compete agli Amministratori della capogruppo Si Holding S.p.A.

2. Allo scopo di valutare l'asserzione sopra richiamata, coerentemente con quanto previsto dal principio di revisione "International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information" statuito a livello internazionale dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) e dal Documento di Ricerca n. 1 – "Linee guida per la revisione del bilancio sociale" del Gruppo di studio per il Bilancio Sociale, sono state svolte le seguenti procedure di verifica:

- verifica della corrispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio Sociale ai dati e alle informazioni riportate nel bilancio consolidato di Si Holding S.p.A. relativo all'esercizio 2006, approvato dall'Assemblea degli Azionisti, su cui è stata da noi emessa la relativa relazione di revisione contabile in data 5 aprile 2007 (26 aprile 2007 relativamente all'informativa di cui al paragrafo 4);
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati e informazioni quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e colloqui con il personale del Gruppo CartaSi al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e di rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati e delle informazioni dalle singole aree operative e uffici alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Perugia
Roma Torino Trieste Verona

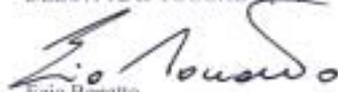
Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano - Capitale Sociale Euro 18.328.200,00 i.v.
Partita IVA/Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 0184950154 - R.E.A. Milano n. 1728229

2

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'adeguatezza ed efficacia dei processi in atto e del funzionamento dei sistemi di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
 - verifica della completezza e coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale. Tale attività è stata svolta facendo riferimento alle linee guida indicate nel paragrafo 1;
 - verifica del processo di coinvolgimento degli "stakeholders", con riferimento alle modalità utilizzate e agli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi rispetto a quanto riportato nel Bilancio Sociale;
 - ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Si Holding S.p.A., sulla conformità del Bilancio Sociale ai principi di redazione, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dati in esso contenuti.
3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2006 del Gruppo CartaSi sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali esso è stato predisposto, richiamate nel paragrafo 1 della presente relazione. Inoltre, i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario del Bilancio Sociale corrispondono ai dati ed alle informazioni del bilancio consolidato e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione fornita e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il Bilancio Sociale è stato predisposto.
4. Come più ampiamente descritto nella sezione "Aree di miglioramento", durante il processo di produzione del secondo Bilancio Sociale al 31 dicembre 2006, sono emersi alcuni spunti di miglioramento che il Gruppo CartaSi intende adottare nella redazione delle prossime edizioni. In particolare il Gruppo intende incrementare il coinvolgimento dei vari "stakeholders" e si propone di arricchire il Bilancio Sociale con ulteriori informazioni e indicatori di carattere sociale ed ambientale.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Ezio Bonatto
Socio

Milano, 20 settembre 2007

AREE DI MIGLIORAMENTO

Anche nei prossimi anni, il Gruppo CartaSi si impegnerà a proseguire il percorso intrapreso in materia di Corporate Social Responsibility.

Nella realizzazione delle prossime edizioni del Bilancio Sociale, si cercherà di informare gli stakeholder in modo ancora più puntuale.

Nello specifico, si cercherà di incrementare il coinvolgimento di tutti gli stakeholder in materia di CSR e il livello di approfondimento dei temi trattati nel Bilancio Sociale

In particolare, il Gruppo CartaSi intende:

- ✓ prevedere, per gli indicatori utilizzati, un riferimento diretto agli indicatori GRI per la Rendicontazione Sostenibile
- ✓ ampliare il livello di copertura degli indicatori GRI, specialmente in relazione alla Relazione Sociale
- ✓ sensibilizzare il personale di tutte le Società del Gruppo in materia di CSR, attraverso il consolidamento e l'avvio di procedure che favoriscano il dialogo con i dipendenti
- ✓ perfezionare la metodologia di lavoro impiegata per la raccolta dei dati e per l'organizzazione dei contenuti del Bilancio Sociale
- ✓ ampliare il raffronto storico dei dati quantitativi presentati nel Bilancio Sociale
- ✓ indicare riferimenti quantitativi più puntuali relativamente alle iniziative di ascolto della clientela

ABI: Associazione Bancaria Italiana.

Acquirer: Società/Banca che convenziona l'esercente per l'accettazione di una determinata carta di pagamento. L'acquirer, gestendo la transazione commerciale in tutte le sue fasi, dalla richiesta alla negoziazione, svolge la funzione di tramite tra il negozio e l'emittente dello strumento di pagamento, nei diversi circuiti internazionali.

Acquiring: l'insieme di attività relative alla gestione dell'accettazione delle carte di pagamento e alla negoziazione delle transazioni.

Antiattrition: l'insieme di azioni finalizzate a prevenire e ridurre l'Attrition.

ATM (Automated Teller Machine): Sportello automatico collocato generalmente presso gli sportelli bancari che permette al titolare di una carta di credito/debito di effettuare prelievi di contanti, nonché di avere informazioni sulla propria situazione contabile.

Attrition: la dismissione delle Carte da parte dei Clienti (revoche, passaggio a prodotti concorrenti, etc.).

Bancomat: La più diffusa tra le carte di debito. Consente di prelevare contante tramite gli sportelli ATM e di fare acquisti presso gli esercizi convenzionati tramite il sistema POS (Point of Sale). Ogni transazione è regolata con valuta del giorno stesso tramite addebito sul conto corrente del titolare.

Carta co-branded: Carta di credito realizzata in collaborazione con un'organizzazione o una società, con l'obiettivo di fidelizzare i propri clienti per mezzo di programmi di loyalty.

Carta corporate/business: Carta di credito emessa da Aziende ed usata dai dipendenti per spese aziendali.

Carta di credito: Carta con un plafond di spesa limitato da utilizzare per il pagamento presso i punti convenzionati o per l'anticipo di contanti. L'addebito può avvenire con diverse modalità a seconda del tipo di carta.

Carta di debito: Carta che ha le funzionalità di prelievo da ATM nonché di pagamento presso esercizi convenzionati (tramite il sistema POS). La carta di debito non esplica alcuna funzione creditizia, ma semplicemente la funzione di strumento di pagamento; può avere validità nazionale (circuiti Bancomat e PagoBancomat) o internazionale (circuiti Maestro e Visa Electron).

Carta Prepagata: carta di pagamento ricaricabile.

Carta privata: Carta di credito emessa da catene distributive o centri commerciali, recante il marchio del punto vendita, spendibile esclusivamente all'interno di questo circuito ("carta a circuito chiuso").

Carta purchasing: Carta di credito usata dalle aziende per facilitare gli acquisti verso fornitori selezionati.

Carta revolving: Carta di pagamento che consente al titolare di utilizzare una linea di credito. Il rimborso avviene in maniera dilazionata, secondo un piano di rimborso personalizzato. Il titolare corrisponderà all'emittente gli interessi calcolati su base mensile.

Centrale Rischi: Organizzazione che fornisce alle società aderenti (istituti bancari, finanziarie, compagnie assicurative e telefoniche,..) informazioni sulla posizione creditizia dei soggetti censiti (finanziamenti in corso, regolarità dei pagamenti, richieste di finanziamento), riassunte in una scheda nota come "rapporto di credito".

Centralizzazione delle informazioni: È la prassi seguita dagli operatori del sistema creditizio di condividere le informazioni circa i rapporti di finanziamento intrattenuti con i propri clienti per prevenire fenomeni di selezione avversa e per massimizzare l'efficacia delle loro valutazioni sulle richieste di finanziamento ricevute. Tale condivisione è realizzata tramite le Centrali Rischi, che prevedono l'obbligo per le società aderenti di fornire tali informazioni, relative ai propri clienti, sia in caso di accettazione, sia di rifiuto della richiesta di finanziamento.

Cessione del quinto dello stipendio: Forma di finanziamento ottenibile esclusivamente da lavoratori dipendenti, sia pubblici sia privati (per questi ultimi sono comunque previsti alcuni requisiti, sia di tipo personale sia relativi all'azienda presso cui il consumatore è impiegato). È un prestito non finalizzato, a tasso di interesse fisso, con esborso iniziale in un'unica soluzione e rimborso secondo un piano predefinito a rate costanti e comunque non superiori alla quinta parte dello stipendio mensile. Il rimborso delle rate è automatico, con trattenuta sulla busta paga da parte del proprio datore di lavoro.

Clearing: Scambio di dati sulle transazioni finanziarie tra l'acquirer e l'issuer.

Credit scoring: Processo attraverso il quale l'issuer valuta sia se rilasciare o meno la carta di credito al richiedente, sia il relativo limite di spesa da attribuire alla carta.

Core business: l'attività principale di un'azienda.

Corporate Governance: l'insieme delle regole per il governo dell'azienda.

Corporate Social Responsibility - CSR: responsabilità sociale dell'impresa.

CRM - Customer Relationship Management: l'insieme di procedure organizzative, strumenti, archivi, dati e modelli comportamentali creato in un'azienda per gestire le relazioni con il Cliente.

Customer Satisfaction: le attività dedicate alla soddisfazione dei bisogni dei Clienti.

Customer Satisfaction Index: indice numerico che definisce il grado di soddisfazione della Clientela; il Customer Satisfaction Index viene rilevato con ricerche di mercato quali-quantitative.

IAS/IFRS (International Accounting Standards): principi contabili introdotti dal 1° gennaio 2005 per la redazione del bilancio consolidato di banche, intermediari finanziari sottoposti a vigilanza della Banca d'Italia e società finanziarie.

ICT (Information & Communication Technology): la struttura di un'azienda che si occupa di sistemi informativi.

Individual Billing: modalità di addebito delle spese per carte di credito aziendali: contrariamente alle carte tradizionali, le carte "Individual Billing" (ad addebito individuale) prevedono l'addebito delle spese personali e di lavoro sul conto corrente dei dipendenti, cui l'azienda rimborsa - a fronte della presentazione dei giustificativi di pagamento - le spese sostenute per motivi professionali.

Issuer: Società/Banca che emette carte di pagamento con licenza propria e con il proprio marchio. Si occupa della gestione commerciale della carta e della gestione del rapporto con il titolare.

Issuing: l'insieme di attività relative all'emissione e alla gestione delle carte di pagamento.

Joint venture: è un accordo di collaborazione con cui due o più imprese (mantenendo la propria indipendenza giuridica) necessitano di collaborare per la realizzazione di un progetto di natura industriale o commerciale e che vede l'utilizzo sinergico delle risorse portate dalle singole imprese partecipanti ma anche un'equa suddivisione dei rischi legati all'investimento.

Mission: la missione - cioè, gli obiettivi - di un'azienda; normalmente viene definita all'interno del piano industriale.

Mobile: l'ambito di attività che riguarda lo sviluppo di servizi e tecnologie via cellulare.

Non profit: significa "senza scopo di lucro" e si applica ad organizzazioni la cui attività non produce utili, o i cui avanzi di gestione utili sono interamente reinvestiti per gli scopi organizzativi. In italiano si traduce generalmente con non lucrativo. Il concetto si è sviluppato, principalmente nei paesi economicamente più progrediti, insieme ad una accresciuta attenzione sociale per le iniziative di solidarietà.

Norma UNI EN ISO 9001:2000: la norma per la definizione dei requisiti dei sistemi qualità di un'azienda.

Outsourcing: strategia organizzativa che prevede la cessione all'esterno di attività precedentemente svolte internamente all'azienda, attraverso la delega a terze parti, chiamate *outsourcer*.

Pagobancomat: Circuito nato in seguito ad un accordo interbancario che permette ai titolari di un conto corrente presso le banche aderenti il pagamento presso gli esercizi commerciali convenzionati. Ogni transazione è regolata singolarmente tramite addebito sul conto corrente del titolare.

POS (Point Of Sale): Terminale collocato presso gli esercenti convenzionati che consente l'accettazione della carta di credito/debito e la registrazione dell'avvenuto pagamento.

Service Provider: fornitore di servizi.

Smart Card: Dispositivo di firma, delle dimensioni di una carta di credito, incorporato nella plastica della tessera dove si trova un microprocessore dotato di memoria che può essere letta e, più importante, può essere scritta, nella quale è possibile memorizzare una quantità significativa di informazioni. Contraffare una smart card è estremamente difficile perché il circuito è integrato nella plastica. In più, il circuito integrato può essere programmato per generare le proprie password e codici, con sofisticate funzioni di crittografia.

Stakeholder: (portatori di interesse): soggetti che possono influenzare o essere influenzati dalle attività dell'Impresa.

Valore aggiunto: nell'ambito del Bilancio Sociale sono i risultati raggiunti dall'organizzazione in termini di ricchezza prodotta e distribuita agli *Stakeholder*.

Wireless: in informatica indica i sistemi di comunicazione tra dispositivi elettronici che non fanno uso di cavi. Generalmente il wireless utilizza onde radio a bassa potenza. Nella fattispecie, indica l'ambito di attività che riguarda lo sviluppo di soluzioni di pagamento basate sulla trasmissione dei dati fra Titolare ed Esercente in radio frequenza (senza contatto).

Work life balance: l'insieme di azioni volte a rendere gradevole la vita professionale dei dipendenti di un'azienda, ricercando un equilibrio fra le esigenze personali e quelle lavorative.

Il Bilancio Sociale 2006 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Si Holding S.p.A. nella seduta del 13 Settembre 2007.

Il Bilancio è stato redatto grazie alla passione e alla preziosa collaborazione di tutte le Direzioni e dei dipendenti del Gruppo, che si sono impegnati nella raccolta e nell'aggiornamento delle informazioni e dei dati riportati.

Il Bilancio Sociale è disponibile all'indirizzo www.cartasi.it e può essere richiesto a:

Relazioni Esterne
Si Holding S.p.A. - Gruppo CartaSi
Corso Sempione, 55
20145 Milano
fax: +39 02 3488.4196

email: matteo_abbondanza@cartasi.it

Redazione e coordinamento:

Serena Battiloro - Mirella Villa Comunicazione
Matteo Abbondanza - Relazioni Esterne Gruppo CartaSi

Progetto grafico:

Carlo Bruni - Comunicazione Gruppo CartaSi

Fotografie:

Marco Sirignano

Stampa:

Grafiche Giardini - Pantigliate MI

Finito di stampare nel mese di Settembre 2007

Volume stampato su carta ecologico-riciclata certificata

