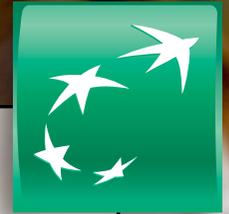




BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia



INDICE

Il messaggio del Presidente e dell'Amministratore Delegato	3	Tavole:	49
La carta d'identità di BNL Gruppo BNP Paribas	5	• Clienti	50
L'organigramma della Direzione Centrale	6	• Persone	50
L'approccio alla CSR	10	• Fornitori	70
Responsabilità economica	13	• Ambiente	74
Il coinvolgimento dei nostri Stakeholder	14	• Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	79
Responsabilità Sociale	27	Premi e certificazioni	80
Il valore delle nostre Persone	28	Policy	81
Responsabilità civica	35	BNP Paribas: la nostra mission, la nostra responsabilità	84
Il Microcredito e il sostegno alla Collettività e Terzo Settore	36	Prospetto degli indicatori	85
Responsabilità ambientale	43	Parere professionale	98
Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	48		

Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.

DIREZIONE RISORSE UMANE Responsabilità Sociale d'Impresa

Via San Basilio, 19 - 00187 ROMA

responsabilitasociale@bnlmail.com

Questa edizione è disponibile sul sito www.bnl.it

IL MESSAGGIO DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

L'Italia vive una congiuntura particolarmente difficile, la più grave dall'ultimo dopoguerra. Una doppia recessione nell'arco di appena un quinquennio sta mettendo a dura prova famiglie e imprese e, in termini reali, il Pil procapite è tornato indietro di quasi venti anni.

Questo scenario condiziona ogni attività e spinge le aziende a riconsiderare in profondità anche le iniziative in tema di responsabilità sociale. Da un lato la situazione di difficoltà sollecita interventi più ampi; dall'altro, la severa congiuntura ha un inevitabile impatto negativo sul risultato di esercizio e, di conseguenza, sulle risorse disponibili. Per rendere compatibili queste spinte contraddittorie è necessario concentrarsi sul versante della qualità, dell'efficacia e della concretezza degli interventi. Consapevoli del nostro ruolo, ci impegniamo ogni giorno a svolgere con responsabilità il nostro mestiere, fiduciosi nel ripristino di un processo di sviluppo duraturo e sostenibile.

Da oltre 20 anni i nostri sportelli incentivano la raccolta di fondi a sostegno di Telethon con un consuntivo che ha raggiunto finora i 234 milioni di euro. EduCare, il progetto di educazione finanziaria, è cresciuto e in pochi anni ha coinvolto più di 50.000 persone con 500 eventi realizzati nella sola giornata del 20 marzo di quest'anno. L'attività della Fondazione BNL si è sviluppata nel 2012 con 22 interventi per un importo complessivo di 1,3 milioni di euro circa. L'esperienza di PerMicro, il programma di microcredito per l'avvio di nuove piccole imprese e per il sostegno familiare, sta rapidamente consolidandosi. Le pagine di questa relazione documentano poi come l'impegno di BNL per contribuire in maniera visibile alla crescita della nostra comunità si articoli in numerose altre iniziative. Il come e il dove concentrarsi sono il risultato della combinazione di passione e professionalità, affinché sia sempre maggiore il valore sociale delle nostre scelte.

Da tempo BNL si impegna a coniugare questa sensibilità al sociale con la quotidiana attività della banca: la crescente dematerializzazione delle operazioni di sportello consentirà entro il 2013 un risparmio annuale di 70 tonnellate di carta; la promozione delle pari opportunità si traduce anno dopo anno, anche attraverso i lavori della Commissione Pari Opportunità, in una crescita della presenza femminile, sempre più spesso in ruoli apicali grazie a percorsi di sviluppo e formazione che privilegiano il merito e favoriscono l'*empowerment*.

Senza retorica possiamo affermare che BNL, nei suoi cento anni di storia, ha lasciato spesso e in contesti diversi una chiara impronta di sé: in tema di responsabilità sociale non ha fatto eccezione. I risultati di questi anni rappresentano le fondamenta su cui costruire, ogni giorno, il nostro futuro.



Luigi Abete
(Presidente)



Fabio Gallia
(Amministratore Delegato)

I NOSTRI NUMERI

6°

Gruppo bancario
italiano per
totale attivo

13.741
Dipendenti

2,3 mln
Clienti
privati

894

Punti vendita tra sportelli
e centri dedicati ai singoli
segmenti di clientela

997 mln
Risultato
operativo lordo

180 mila
Clienti business

18 mln
Utile
d'esercizio

90.349 mln
Totale
attivo

5.382 mln
Patrimonio
netto

LA CARTA D'IDENTITÀ DI BNL GRUPPO BNP PARIBAS

BNL, fondata nel 1913, è uno dei principali gruppi bancari italiani e tra i più noti *brand* in Italia. Con circa 900 punti vendita, BNL offre un'ampia gamma di prodotti e servizi da quelli più tradizionali a quelli più innovativi per soddisfare le molteplici esigenze dei propri clienti (privati e famiglie, imprese e pubblica amministrazione). BNL è dal 2006 nel Gruppo BNP Paribas, *leader* europeo nel settore dei servizi bancari e finanziari di portata mondiale, prima banca per depositi nella Zona Euro e una delle 6 più solide del mondo secondo la valutazione di S&P's. Il Gruppo è presente in circa 80 paesi, con più di 200.000 collaboratori, di cui 160.000 in Europa. BNP Paribas opera in Europa, attraverso la banca *retail*, su quattro mercati domestici: Belgio, Francia, Italia e Lussemburgo. Detiene posizioni chiave in tre grandi settori di attività: *Retail Banking*, *Investment Solutions* e *Corporate & Investment Banking*. BNP Paribas esprime in modo compiuto e analitico la propria mission e responsabilità nel documento "BNP Paribas: la nostra mission, la nostra responsabilità", riportato alla fine di questo Bilancio, di cui è parte integrante.

VALORI DEL GRUPPO

Reattività

Sapersi adattare rapidamente a situazioni nuove o impreviste, coglierle come opportunità di sviluppo; saper integrare informazioni nuove per adattare alle attività programmate; essere in grado di fornire le prestazioni attese nei tempi richiesti, sia verso i clienti interni che esterni.

Creatività

Proporre innovazioni e partecipare ai cambiamenti, senza paura di esprimere il proprio punto di vista; essere aperti al cambiamento, prendere l'iniziativa, ricercare il miglioramento dei processi che determinano la qualità dei servizi; trovare nuove soluzioni.

Impegno

Impegnarsi personalmente verso i clienti interni ed esterni, rispondendo con precisione; tendere al proprio miglioramento, sviluppando competenze e conoscenze attraverso la formazione; coltivare lo spirito di squadra basandosi su trasparenza e cooperazione; accettare critiche e suggerimenti.

Ambizione

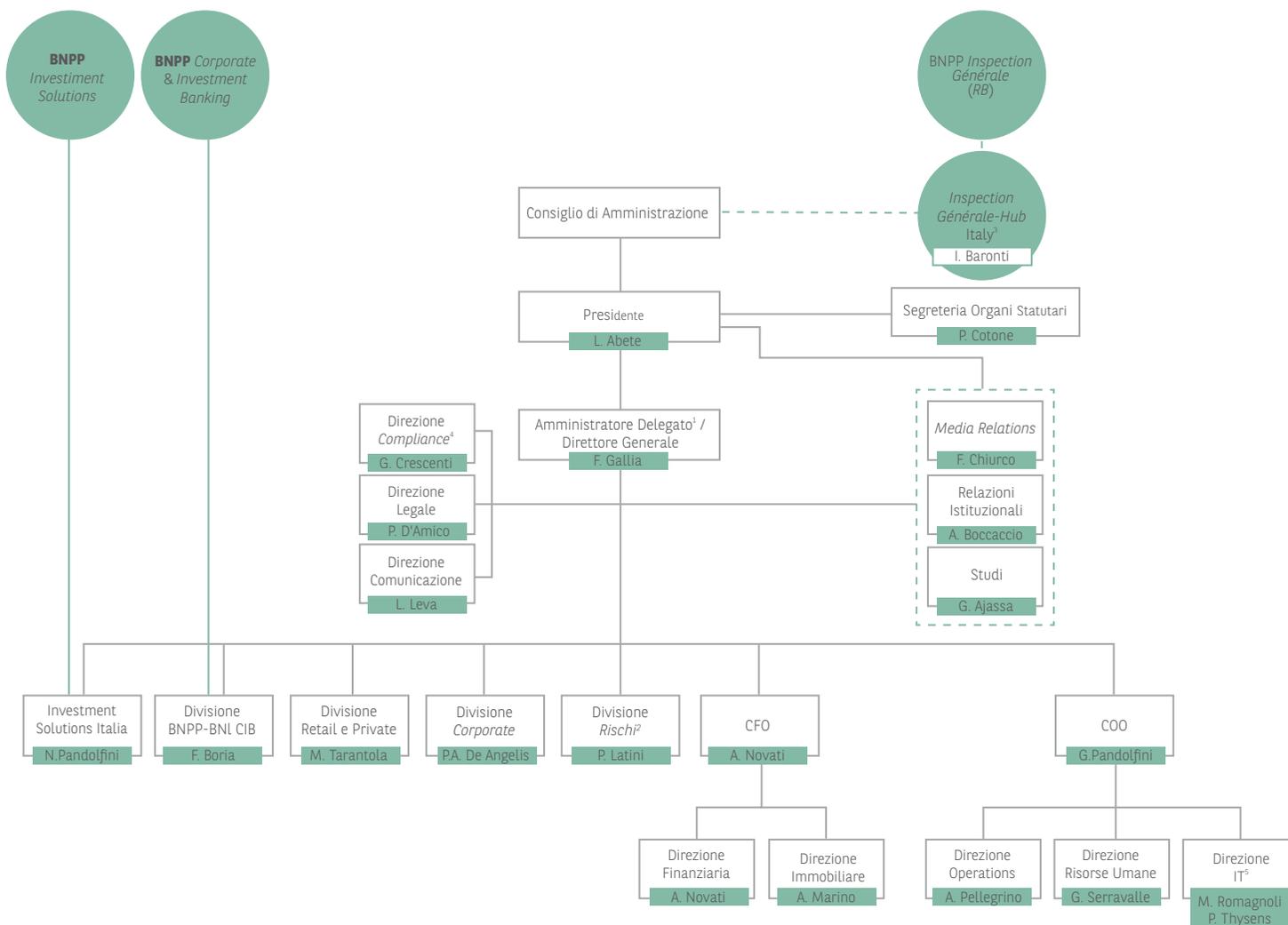
Perseguire spontaneamente il miglioramento delle proprie *performance* per portare il proprio insostituibile contributo alla realizzazione degli obiettivi comuni; tendere all'eccellenza e cercare di individuare e suggerire azioni correttive.

LA RETE DISTRIBUTIVA

La presenza sul territorio nazionale è stata consolidata con l'apertura di **9 Agenzie** e **7 nuovi Centri Imprese**, mentre il numero dei punti vendita dedicati alla clientela Private è rimasto invariato (33 Centri Private e 57 Presidi). Le aperture hanno interessato soprattutto il Nord-Est del Paese (+ 4 nuove Agenzie). Il processo di apertura di nuove filiali si è articolato in tre fasi:

- studio e analisi del contesto, con la valutazione della tipologia di utenti, dell'età e delle abitudini del territorio;
- definizione del ruolo nel territorio, considerando gli impatti diretti ed indiretti del servizio bancario;
- valutazione dei rischi ambientali e sociali, tenendo conto dell'indice di rischio ambientale e del riscontro sulle caratteristiche di contesto.

ORGANIGRAMMA DELLA DIREZIONE CENTRALE



L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

L'assetto organizzativo della Direzione Centrale della Banca distingue, al 31 dicembre 2012, le strutture centrali in:

- Linee di Business, a presidio dei mercati e a supporto delle attività commerciali;
- Funzioni, a presidio dei processi di *governance* della Banca.

La struttura organizzativa di Direzione Centrale riflette le modifiche deliberate dal Consiglio di Amministrazione della Banca nella seduta del 25 ottobre 2012: oltre alla nomina di 4 Vice Direttori Generali, è stato deciso di istituire la figura del *Chief Operating Officer* (COO), e del *Chief Financial Officer* (CFO), entrambe a riporto diretto dell'Amministratore Delegato e di accorpate la Direzione Produzione e Assistenza Commerciale (DPAC) e la Direzione Pianificazione, Progetti e Organizzazione (DPPPO) in un'unica struttura, denominata Direzione *Operations*.

Tutte le strutture riportano al *General Management* della Banca ove non diversamente specificato. Le funzioni poste a presidio dei processi di *governance* operano, per i rispettivi ambiti di competenza, in conformità alle linee guida e alle politiche adottate dal Gruppo BNP Paribas.

Operano quali **Linee di Business** le strutture: Divisione *Retail e Private* e Divisione *Corporate*, Divisione BNPP-BNL *Corporate e Investment Banking*, *Investment Solutions Italia*, Direzione *Operations*.

Operano quali **Funzioni** le seguenti strutture: Direzione *Compliance*, Direzione *Comunicazione*, Direzione *Finanziaria*, Direzione *Immobiliare*, Direzione *IT*, Direzione *Legale*, Direzione *Rischi*, Direzione *Risorse Umane*, *Inspection Générale - Hub Italy*.

Rientrano tra le Funzioni anche i seguenti Servizi, a riporto, oltre che del *General Management*, anche del Presidente: Servizio *Relazioni Istituzionali*, Servizio *Media Relations*, Servizio *Studi*. Inoltre - a diretto riporto del Presidente del Consiglio di Amministrazione - opera la Segreteria Organi Statutari.

(1) Membro del Comitato Esecutivo di BNP Paribas e Responsabile del Gruppo BNP Paribas per l'Italia

(2) La Direzione Rischi ha un legame diretto con il Group Risk Management (GRM) di BNP Paribas.

(3) Il Direttore di Inspection Générale - Hub Italy riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente di BNL, all'Amministratore Delegato ed al Comitato per il Controllo Interno di BNL.

(4) Il Direttore Compliance riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente di BNL; al Comitato per il Controllo Interno di BNL ed alla Conformité Groupe BNP Paribas. All'interno della Direzione Compliance è strutturata la Funzione Aziendale Antiriciclaggio.

(5) La Direzione IT riporta funzionalmente alle strutture di Capogruppo ITP - IT Production Services (ITPS) per le tematiche di produzione informatica e RB - Retail Banking Information Systems (RBIS) per le tematiche di sviluppo applicativo.

CORPORATE GOVERNANCE

ORGANI DI GOVERNO Consiglio di Amministrazione	
Membri del Consiglio	N. membri del Consiglio di Amministrazione: 15 N. eletti dagli azionisti e N. eletti dagli impiegati: 15 eletti dal socio unico N. indipendenti: 6 N. donne: 1
Durata in carica	N. anni: 3 esercizi
Incontri e presenza media	N. incontri plenari: 13; % presenza media: 75,01%
Valutazione annuale delle pratiche del Consiglio e dei suoi comitati	Si. Questionario nominativo

Comitati	Numero di membri (n. membri indipendenti)	Numero di incontri (presenza media)
Comitato per il Controllo Interno	5 (3)	11 (85,20%)
Comitato Remunerazioni e Nomine	3 (2)	3 (89%)

Il sistema di *Governance* di BNL è basato sulla tripartizione Assemblea dei Soci, Consiglio d'Amministrazione e Collegio Sindacale. La Banca è assoggettata alla direzione e coordinamento del suo azionista unico BNP Paribas SA-Parigi. Nel 2012, non si sono verificate variazioni al capitale sociale e nell'assetto proprietario. L'Assemblea è competente a deliberare, in sede ordinaria, sul bilancio d'esercizio e in merito alla nomina e alla revoca degli Amministratori, del Presidente e dei componenti del Collegio Sindacale ed ai relativi compensi. Gli Amministratori e i Sindaci devono possedere requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza previsti dalle norme in materia e dallo Statuto sociale. Detti requisiti vengono accertati dal Consiglio di Amministrazione e la relativa delibera è inviata alla Banca d'Italia. I componenti del Collegio Sindacale non possono ricoprire cariche in organi diversi da quelli di controllo in altre società del Gruppo, nonché in società nelle quali la Banca detenga, anche indirettamente, una partecipazione almeno pari al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto nell'assemblea ordinaria della società partecipata e al 5% del patrimonio di vigilanza consolidato del Gruppo bancario. Il Consiglio di Amministrazione ha proceduto alla nomina di un Comitato Remunerazioni e Nomine e di un Comitato per il Controllo Interno. A quest'ultimo è attribuita, altresì, la funzione di Organismo di Vigilanza ai sensi dell'art. 6 ex D. Lgs. 231/2001. I componenti del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio Sindacale sono destinatari di compensi in misura fissa annua, stabiliti dall'Assemblea, e di rimborsi spese spettanti per lo svolgimento dell'incarico. Il Consiglio di Amministrazione stabilisce l'ulteriore compenso annuo per l'Amministratore Delegato, sentito il parere del Comitato Remunerazioni e Nomine e del Collegio Sindacale.

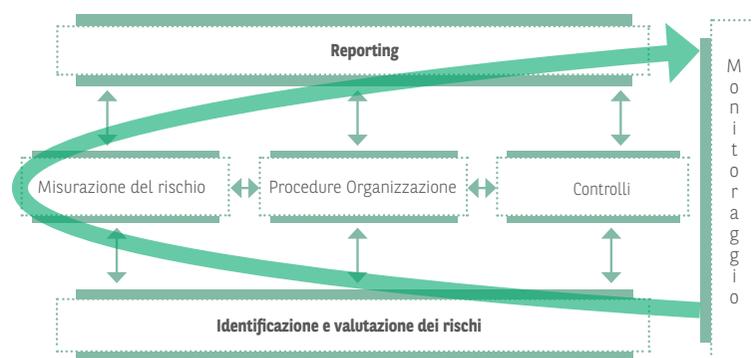
DELEGHE E POTERI DEL TOP MANAGEMENT

Al Presidente e al Vice Presidente non sono attribuite deleghe operative, né dallo Statuto né dal Consiglio di Amministrazione. Ai sensi dell'art. 28 dello Statuto, il Presidente assicura il coordinamento tra gli Organi statutari e, nell'ambito della struttura organizzativa adottata dal Consiglio di Amministrazione, il presidio dei rapporti societari, istituzionali e di rappresentanza, assicurando l'adeguatezza dell'informativa ai Consiglieri e al Mercato. Ai sensi dell'art. 19 dello Statuto, l'Amministratore Delegato svolge anche le funzioni di Direttore Generale. La rappresentanza legale della Banca e la firma sociale spettano, ai sensi dello Statuto, al Presidente, all'Amministratore Delegato ed ai delegati dal Consiglio di Amministrazione.

CONTROLLI PERMANENTI

BNL, in sintonia con il modello del Gruppo BNP Paribas, ha realizzato la complementarietà degli ambiti "Rischi Operativi" e "Controlli Permanenti" che agiscono sinergicamente sia nella fase d'identificazione, valutazione e monitoraggio del rischio effettivo (rischio che tiene conto della copertura delle procedure e dell'efficacia dei controlli), sia nella fase di definizione e monitoraggio delle azioni correttive. Al fine di consentire agli Organi di Governo di assumere decisioni consapevoli in merito alla gestione dei rischi, BNL si è dotata anche di un sistema di reporting che consente di fornire una specifica informativa di breve/medio periodo operativa e direzionale. Nel 2012:

- BNL ha completato la declinazione del nuovo modello per la gestione dei rischi operativi e controlli permanenti stabilito dal Gruppo BNP Paribas, attraverso l'accentramento presso la Direzione Compliance delle attività di coordinamento (metodologie, supervisione delle attività, reporting) e la specializzazione, in centro ed in rete, di ruoli dedicati all'individuazione e gestione dei rischi operativi.
- È stato effettuato nelle varie Entità del Gruppo BNPP l'assessment dei modelli/processi di gestione dei rischi operativi, controlli permanenti e frodi, con l'obiettivo di valutarne il relativo grado di implementazione.
- Nell'ambito del "Progetto Prevenzione Frodi", sono stati individuati 39 rischi "molto rilevanti" a fronte dei quali sono stati definiti dei *Key Risk Indicator* (KRI). Nel corso del 2012 si è proceduto alla messa in produzione e successivo collaudo di 19 indicatori (KRI) realizzabili con i dati disponibili nel *Datawarehouse* (DWH).
- In relazione ai Controlli Permanenti, sono stati aggiornati i *Self Risk Assessment* e Piani di Controllo di tutte le principali Strutture della Banca.



CONSORZIO PATTI CHIARI

BNL aderisce dal 2003 al Consorzio Patti Chiari, il sistema di autoregolamentazione dell'industria bancaria. Patti Chiari è caratterizzato da una gestione aperta ai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e del mondo accademico, che fanno parte degli organismi di controllo del Consorzio e che assicurano quindi ai clienti finali una piena separazione tra le funzioni di gestione e quelle di controllo delle attività verso la clientela. Patti Chiari sviluppa programmi, strumenti e regole per favorire una migliore relazione banca-cliente fondata su semplicità, chiarezza, comparabilità e mobilità.

MISURE DI PREVENZIONE E MITIGAZIONE IMPLEMENTATE NELLE OPERAZIONI

In applicazione della normativa comunitaria recepita nel Decreto Legislativo del '98 n. 58, BNL, con riferimento allo svolgimento dei servizi di investimento, ha adottato una strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini. Per ciascuna tipologia di strumento finanziario, BNL ha individuato le sedi di esecuzione, ovvero i soggetti ai quali trasmettere gli ordini, al fine di ottenere, in modo duraturo, il miglior risultato possibile per i clienti. In coerenza con i principi definiti dalla Capogruppo, BNL ha disciplinato il processo di validazione dei nuovi prodotti, servizi, attività, convenzioni e transazioni eccezionali, istituendo uno specifico Comitato Validazione Prodotti e Servizi (a cui tutti gli organi partecipanti propongono e convalidano le decisioni affinché siano allineate allo spirito anche sociale della Banca) e predisponendo appositi controlli per verificarne la corretta esecuzione.

Conflitti d'interesse

BNL si è dotata di appositi dispositivi di prevenzione, gestione e monitoraggio dei rischi di non conformità alle disposizioni di etero e di auto-regolamentazione, adottando delle linee guida che i collaboratori devono rispettare per prevenire potenziali conflitti d'interesse. La Banca, inoltre, gestisce potenziali conflitti insorgenti nell'attività di distribuzione di servizi e prodotti finanziari, adottando apposite procedure e misure di *Chinese Wall*, volte cioè a stabilire la segregazione per comparti di attività per impedire la circolazione di informazioni privilegiate tra i collaboratori della Banca. In tema di prevenzione degli abusi di mercato, BNL dispone di un apposito processo operativo di identificazione e segnalazione delle operazioni sospette che possano configurare abuso di informazioni privilegiate o di manipolazione di mercato. Ha anche istituito e aggiorna regolarmente il registro delle persone che, in ragione delle funzioni svolte, hanno accesso alle informazioni privilegiate. Su tale processo incidono specifici controlli per garantirne il presidio costante.

GESTIONE DEL RISCHIO E DEGLI IMPATTI SOCIALI E AMBIENTALI

Armamenti

BNL attua, mediante apposita normativa, quanto disposto con specifica Policy dal Gruppo BNP Paribas per la gestione delle transazioni con controparti estere soggette ad embargo, ovvero con entità ed operatori commerciali destinatari di sanzioni e pertanto presenti nella Lista di Sorveglianza. Il Gruppo BNP Paribas, nell'ambito della gestione del rischio reputazionale e del rispetto delle misure adottate da altri Paesi, si astiene da operazioni che coinvolgono persone o Paesi oggetto di sanzioni adottate da Paesi o organismi internazionali, applicando in questo modo anche policy che vanno oltre le previsioni di legge in materia di embarghi.

Nell'ambito delle operazioni di esportazione, importazione e transito di materiali di armamento regolate dalla Legge 9 luglio 1990, n. 185, l'operatività di BNL, nel quadro della propria strategia di Responsabilità Sociale, è circoscritta alle sole operazioni scambiate con Paesi UE e NATO.

Al momento della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità del 2012, la Presidenza del Consiglio dei Ministri non aveva ancora presentato al Parlamento la Relazione annuale sulla politica del Governo in materia di esportazione, importazione e transito di materiali d'armamento, pertanto non si conoscono i dati relativi ai volumi autorizzati dal MEF a livello sistema nell'anno 2012. Si può quindi riportare il solo dato relativo alle operazioni pervenute nel 2012 a BNL Spa: n. 88 operazioni per un totale di Euro 229,65 milioni – 100% UE e NATO, con un modesto incremento rispetto al 2011 di circa il 3%.

POLITICHE ANTI CORRUZIONE

Gli audit condotti da Inspection Générale – Hub Italy verificano l'adeguatezza dei presidi e dei controlli posti in essere dalla Banca anche in ordine all'osservanza del dispositivo di cui alla normativa "231/01".

RICICLAGGIO E TERRORISMO

La grave crisi economico-finanziaria, acuitasi nel corso del 2012, ha favorito fenomeni quali il riciclaggio di denaro derivante dal traffico di droga, il commercio di armi e di prodotti contraffatti, nonché le infiltrazioni della criminalità organizzata nelle compagini societarie di piccole e medie imprese in crisi. Nel 2012 BNL ha rafforzato il proprio dispositivo di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, presidiando ulteriormente i processi aziendali sensibili nell'ottica di garantire la piena conoscenza del cliente, la tracciabilità delle transazioni finanziarie e l'individuazione di comportamenti anomali ai fini della segnalazione di eventuali operazioni sospette. Nel 2012 il numero delle segnalazioni esaminate è pari a **1.467**; di queste 1.408 sono state inoltrate all'Unità di Informazione (di cui 511 riferite all'uso anomalo delle carte di pagamento). Anche per il 2012, lo sforzo profuso da BNL nella lotta al riciclaggio ha garantito l'allineamento della banca alle *best practice* di settore e ai propri competitor.

L'APPROCCIO ALLA CSR

Per BNL, la *Corporate Social Responsibility* (CSR) rappresenta un elemento chiave di relazione con le persone, di rispetto delle generazioni future e di accrescimento della competitività, secondo una politica sostenibile.

Nel 2012 la BNL ha rinnovato il suo approccio alla CSR allineandosi a quello della Capogruppo BNP Paribas e suddividendo le proprie responsabilità in quattro filoni principali: economica, sociale, civica e ambientale.

La **responsabilità economica** si pone come obiettivo quello di supportare e finanziare un'economia etica anche nei periodi di crisi, ideando prodotti e servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei propri interlocutori. La **responsabilità sociale** vede la Banca impegnata in una gestione equa e trasparente delle risorse umane, attraverso servizi e iniziative di integrazione e coinvolgimento dei dipendenti. La **responsabilità civica** combatte l'esclusione sociale sostenendo progetti per la collettività proiettati verso l'educazione e la formazione professionale, l'autonomia abitativa e l'inserimento lavorativo. Infine, la **responsabilità ambientale** ha l'obiettivo di agire contro i cambiamenti climatici, impegno che BNL persegue con diverse iniziative mirate al risparmio energetico e alla riduzione dell'impatto ambientale.

BNL oggi conta su una rete di 73 persone tra **Referenti e Esperti CSR** nelle diverse strutture della Banca, con l'obiettivo di assicurare un'organizzazione coerente e promuovere gli scambi delle *best practice*.

L'organizzazione della rete di CSR si basa su tre principi:

1. l'inclusione della CSR nella gestione dei processi operativi;
2. l'inclusione della CSR nei territori in cui tutto il Gruppo è presente;
3. la promozione del dialogo continuo.

BNL ha anche il supporto dei **Portavoce della CSR**, dipendenti volontari, con il compito di diffondere all'interno le iniziative di CSR che la Banca porta avanti.

Master CSR per dipendenti e formazione sulle tematiche della CSR per le Organizzazioni Sindacali

Nel 2012, è stata data la possibilità a dieci dipendenti, appartenenti alle diverse Strutture della Banca, di partecipare a corsi di alta specializzazione e master sulle tematiche della CSR. Inoltre, al fine di diffondere sempre di più la cultura della Responsabilità Sociale in BNL, sono stati organizzati corsi di formazione in aula sulla CSR per le Organizzazioni Sindacali della Banca.

PREMESSA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità è il documento con cui un'impresa comunica periodicamente in modo volontario gli esiti della sua attività, con particolare attenzione alle scelte responsabili e agli impatti, siano essi positivi o negativi, che tali azioni generano sulla collettività. Il Bilancio di Sostenibilità di BNL si rivolge agli *stakeholder* con un linguaggio semplice e trasparente per far conoscere loro i servizi offerti e le iniziative intraprese. Anche quest'anno è stato rinnovato l'approccio redazionale, strutturando i contenuti del Bilancio in quattro filoni di responsabilità: economica, sociale, civica e ambientale. Tale struttura viene ripetuta sia nella prima sezione del Bilancio, quella descrittiva, in cui vengono illustrati i progetti e le iniziative della Banca, sia nella seconda, contenente dati numerici presentati in

BNL SOSTIENE E ADERISCE AI PRINCIPI DI:

- **Anima**
Associazione non profit che, all'interno dell'Unione degli Industriali di Roma, intende promuovere tra le imprese la cultura della Responsabilità Sociale, attraverso lo sviluppo sostenibile e la cittadinanza d'impresa.
- **Fondazione Sodalitas**
Organizzazione promossa nel 1995 da Assolombarda, per costruire un ponte tra impresa e società.
- **FAI- Fondo per la difesa dell'Ambiente**
Fondazione senza scopo di lucro con l'obiettivo di educare la Collettività alla difesa dell'ambiente e del patrimonio artistico e monumentale.
- **Aspen Institute Italia**
Associazione che promuove studi e ricerche sui grandi temi della società contemporanea in ambito scientifico, artistico e dell'attualità politico-economica.

forma di tabelle e grafici. Ogni capitolo si chiude con una pagina dedicata agli impegni presi, ai risultati raggiunti e agli obiettivi che si intende realizzare nei prossimi anni, per meglio evidenziare l'operato. Nel 2012 il Bilancio di Sostenibilità è stato appositamente concepito in forma più sintetica per risaltare concetti chiave e numeri. Inoltre, considerato che il principale *stakeholder* di BNL è il cliente, i prodotti e i servizi offerti sono stati suddivisi per famiglie di clienti, in modo da renderli più facilmente reperibili all'interno delle sezioni dedicate. Il Report segue uno schema di rendicontazione basato sui principali modelli riconosciuti a livello nazionale e internazionale suggeriti dall'ABI e dallo *standard* G3.1 del *Global Reporting Initiative* (GRI). Il Bilancio di Sostenibilità 2012 è stato approvato nel corso di una specifica riunione del Consiglio di Amministrazione. Il lavoro di redazione è stato coordinato dall'Unità Responsabilità Sociale presso la Direzione Risorse Umane Relazioni Industriali. I lavori preparatori sono stati avviati a novembre 2012 con la definizione del perimetro del *Report* secondo i principi di materialità, inclusività degli *stakeholder* e completezza. Di fatto, sono stati selezionati gli indicatori del GRI rilevanti per l'attività della Banca nel contesto di sostenibilità, secondo i parametri della *Triple Bottom Line*. La realizzazione del documento è ufficialmente partita a febbraio 2013 con il coinvolgimento di tutte le strutture e funzioni della Banca. Il Bilancio di Sostenibilità è stato stilato attenendosi al *Financial Services Sector Supplement* definito dal GRI e coglie, inoltre, i riferimenti internazionali sulla responsabilità sociale contenuti nella norma UNI ISO26000:2010. Va infine specificato che il presente Bilancio di Sostenibilità fa riferimento esclusivamente alle attività di BNL e non a quelle delle società controllate. Infine, il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto alla revisione della società Deloitte & Touche S.p.A. secondo i criteri per la revisione limitata indicati nell'*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000).

Codici e strumenti interni

BNL, sensibile all'esigenza prioritaria di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, si è dotata di un Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/2001 e di uno specifico Piano dei Controlli ex D.Lgs. 231/01 per presidiare le attività sensibili riportate nel Modello. I principi contenuti nel **Codice Etico**, che è parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione, integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare, in virtù delle normative vigenti, dei contratti di lavoro, delle procedure interne, nonché del **Codice di Condotta** che la Banca ha emanato internamente.

Quest'ultimo, coerente con i principi del Codice Etico, fornisce le regole di comportamento a cui tutti i dipendenti e i collaboratori della Banca devono attenersi nelle normali attività di business. Inoltre, attraverso il **Dispositivo di Allerta Etico**, BNL dispone di un canale di comunicazione per agevolare i collaboratori che ritengono di segnalare violazioni o sospetti di violazione delle normative pro-tempore vigenti e dei principi deontologici, come: corruzione e abusi, comportamento illecito, danni alla salute e alla sicurezza, etc., che potrebbero recare un danno all'immagine e alla reputazione del Gruppo.

CARATTERISTICHE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012 DI BNL

- Periodo di rendicontazione: anno solare 2012.
- Periodicità della rendicontazione: annuale.
- Modalità di fruizione: online.
- Pubblicazione del report più recente: giugno 2012 sul sito www.bnl.it.



UNA BANCA RESPONSABILE

I 4 PILASTRI DELLA CSR IN BNL



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ

ECONOMICA

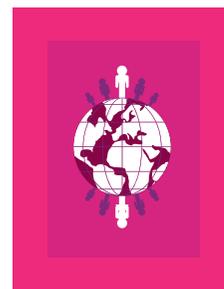
*Finanziare l'economia
in modo etico*



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ

SOCIALE

*Elaborare una gestione equa e leale
delle risorse umane*



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ

CIVICA

*Lottare contro l'esclusione sociale,
promuovere l'istruzione e la cultura*



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ

AMBIENTALE

*Agire contro i cambiamenti
climatici*

RESPONSABILITÀ ECONOMICA



Pur in un contesto di particolare difficoltà economica e finanziaria, dovuto al protrarsi dell'attuale fase recessiva, BNL ha mantenuto l'impegno nell'offrire adeguato supporto al sistema produttivo ed occupazionale confermando, da una parte il ruolo di banca vicina all'economia reale e, dall'altro, quello di propulsore di iniziative finalizzate al recupero di produttività e competitività del tessuto imprenditoriale nazionale. Tale attività ha trovato concreta attuazione in una più incisiva valorizzazione ed incremento dei livelli relazionali sul territorio, in particolar modo verso le principali associazioni datoriali di categoria nonché i più significativi organismi di garanzia. Inoltre, BNL si propone come partner al fianco di tutte le tipologie di clienti dai giovani alle famiglie, dalle persone a rischio di emarginazione sociale al Terzo Settore, dalle imprese alla Pubblica Amministrazione. L'obiettivo principale è l'ottimizzazione delle performance di servizio e dei rendimenti offerti alla propria clientela non perdendo mai di vista l'importanza della relazione basata sulla fiducia e sull'ascolto, valori preziosi per essere un solido ponte per i loro progetti.

IL COINVOLGIMENTO DEI NOSTRI STAKEHOLDER

La Banca cura le relazioni con i suoi *stakeholder* in base ai principi di integrità, correttezza e professionalità.

Attraverso una costante presenza presso le Istituzioni viene seguito l'iter legislativo di tutti quei provvedimenti che hanno un impatto diretto sull'operatività.

Non vengono erogati contributi diretti o indiretti a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche o sindacali, né a loro rappresentanti e candidati.

Accanto sono riportate sinteticamente le modalità di BNL nel processo di coinvolgimento dei propri *stakeholder*.

CLIENTI

Famiglie, Imprese, Pubblica Amministrazione

- **Comunicazione:** www.bnl.it, informative, campagne pubblicitarie, reti sociali.
- **Consulenza e Assistenza:** Centro Relazioni Clientela, assistenza telefonica IT.
- **Customer Satisfaction:** indagini telefoniche, questionari sul web, ricerche di settore e di mercato.
- **Alfabetizzazione Finanziaria:** EduCare, Morning call daily, Morning call weekly, Morning briefing.

COLLETTIVITÀ

Comunità locali, Enti e Istituzioni, Associazioni, Media, Università, Sistema Bancario

- **Ascolto:** canali e reti sociali, ricerche di mercato, incontri.
- **Comunicazione:** incontri, tavoli di lavoro, convegni e seminari, comunicati stampa, interviste e incontri con i giornalisti, sito www.bnl.it, canali e reti sociali, ricerche di mercato.

DIPENDENTI

Apprendisti, Aree Professionali, Quadri Direttivi, Dirigenti, Organizzazioni Sindacali

- **Valorizzazione delle competenze:** E-jobs, tavoli locali della mobilità.
- **Comunicazione:** newsletter, intranet call/videoconferenze, riviste aziendali, convention.
- **Relazioni Industriali:** contatti giornalieri, tavoli di lavoro e incontri con i sindacati.
- **Ascolto:** indagini di Customer Satisfaction annuali, questionari spot sulle applicazioni messe in esercizio, focus group, formazione ricorrente, assistenza telefonica, forum.

REGULATORI

Banca d'Italia, Organi di Controllo, Azionisti, Autorità di Vigilanza, Parlamento, Governo, Ministeri

- **Azionisti:** assemblee dei soci, conference call, incontri.
- **Parlamento:** lobbying, monitoraggio quotidiano dell'iter legislativo delle norme aventi riflessi sull'attività del Gruppo, note tecniche.
- **Governo:** monitoraggio dell'attività e contatti settimanali.
- **Authority, Banca d'Italia, ABI:** monitoraggio quotidiano dell'attività, tavoli di lavoro.
- **Ministeri:** monitoraggio quotidiano dell'attività e contatti.

FORNITORI

Grandi Fornitori, Piccoli Fornitori

- **Selezione:** sottoscrizione Codice Etico, certificazioni di qualità, dichiarazioni, etc.
- **Gare:** questionario CSR.
- **Contratti:** clausole sui diritti umani.

PRODOTTI E SERVIZI PER I CLIENTI

TERZA ETÀ

- Conto Pensione Facile
- BNL Prestito Pensione Dinamica

GIOVANI

- BNL Job
- Ace Manager 5
- OrientaMente
- Job Meeting
- BNL In Novo Conto Start
- Recruiting Day

COLLETTIVITÀ E TERZO SETTORE

- BNL In Novo Conto Start
- Diversitalavoro
- PerMicro
- Carte di credito BNL per Telethon

INDIVIDUI E FAMIGLIE

- Prestito AdottAMI
- Prestito Nuovi Nati
- SMS Alert
- Accessibilità per disabili
- Piano Famiglie
- Popolazioni terremotate
- Servizio Agenam
- Contratto parlante

IMPRESE

- Reti d'impresa
- Creo per l'imprenditore
- Agevolazioni per la ricerca e innovazione tecnologica
- Sostegno alle imprese
- Plafond PMI
- Progetto BNL AgriBusiness
- Accordo Confagricoltura
- Imprese danneggiate dal terremoto
- Mestiere Impresa

DIPENDENTI

- Conti correnti
- Prestiti personali
- Mutui
- Prodotti d'investimento
- Borse di studio per figli di dipendenti
- Premio diploma e laurea
- Assegno per figli portatori di handicap
- Assegno funerario e coniugi separati
- Assegni familiari
- Buoni pasto giornalieri
- Premio 25° anno di Banca

TERZA ETÀ

Conto Pensione Facile

Conto corrente senza canone per l'accredito della pensione, prevede prelievi gratuiti da tutti i bancomat del mondo, prelievi e versamenti allo sportello gratuiti ed illimitati.

3.116

conti in totale

3.104

conti aperti nel 2012



Prestito BNL Pensione Dinamica

Il Prestito Pensione Dinamica prevede un rimborso della rata mensile (fino a 120 mesi) mai superiore ad un 1/5 della pensione percepita, con trattenuta diretta e si applica ad importi anche oltre i 75 mila euro.

12.556

prestiti erogati



GIOVANI

BNL Job: Facebook/Twitter

Le pagine BNL Job, sono dei canali privilegiati per i giovani intraprendenti che hanno interesse ad essere sempre aggiornati su tutte le opportunità di carriera offerte da BNL, sul *Recruiting Day* e ad interagire in prima persona con la Banca.

21.802

fan

260

follower

Ace Manager 5

È un *business game* in lingua inglese, rivolto a team di 3 studenti chiamati a risolvere una serie di *business case*.

I primi tre classificati riceveranno un premio in denaro rispettivamente di **6.000 euro** ed un **viaggio a Parigi, 3.000 euro** e **1.500 euro**; inoltre, tutti i finalisti riceveranno biglietti per assistere ad una partita di tennis.



OrientaMente

Iniziativa che consente ai giovani di avvicinarsi al mondo del lavoro sperimentando in aula il modo migliore di presentare il proprio profilo, la gestione efficace di un *assessment* di selezione e di un colloquio individuale. Quest'anno OrientaMente si è svolta per la prima volta presso le Università in **4 sessioni**, alle quali hanno partecipato 250 studenti: presso le Università di Macerata e Perugia, in associazione al Festival del Film di Roma e agli Internazionali BNL d'Italia.

Job Meeting

BNL partecipa ai più importanti *Job Meeting* e *Career Day* di ateneo: si tratta di occasioni di confronto diretto fra aziende e giovani attraverso momenti di orientamento professionale, utili a chi si affaccia sul mercato del lavoro.



BNL In Novo Conto Start

Nato per avvicinare al mondo bancario i giovani e i migranti. È un conto corrente semplice, con costi contenuti, che prevede la gratuità della carta bancomat e dei prelievi presso tutti gli sportelli automatici del mondo. Il canone viene azzerato per i giovani con età inferiore ai 27 anni.

Per i clienti migranti è un ottimo modo per iniziare un rapporto duraturo con la Banca, usufruendo al contempo di servizi utili per il trasferimento di denaro verso il proprio paese d'origine.

9.285

conti aperti nel 2012



INDIVIDUI E FAMIGLIE

Prestito AdottAMI

Finanziamento che consente a chi ha avviato le pratiche per l'adozione internazionale di sostenere tutte le spese necessarie, grazie al tasso fisso, alla flessibilità del piano di rimborso e all'istruttoria senza spese. L'iniziativa è frutto della collaborazione con Ai.Bi. - Associazione Amici dei Bambini. Nel 2012 BNL ha continuato a sostenere le famiglie nel percorso di adozione.

182
prestiti attivi

54
prestiti accordati nel 2012



Prestito Nuovi Nati

BNL, da sempre vicina alle famiglie, ha aderito all'accordo firmato dall'ABI e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri per rispondere alle esigenze delle famiglie a seguito della nascita o dell'adozione di un figlio, mediante l'erogazione di prestiti personali fino a 5.000 euro, garantiti dal Fondo di Credito per i Nuovi Nati, da restituire entro 5 anni a condizioni particolarmente favorevoli. BNL ha rinnovato il suddetto accordo per il triennio 2012/2014.

747
prestiti attivi

181
prestiti accordati nel 2012



SMS Alert:

79.618 clienti hanno attivato il Servizio SMS Alert nel 2012, per un totale di **280.692 clienti**. Attivando SMS Alert si potranno scegliere quali notifiche SMS ricevere:

- pagamenti e prelievi effettuati con carte di pagamento in Italia e all'estero;
- saldo del conto corrente;
- accessi alla Banca via Internet e Mobile BNL con le tue credenziali;
- operazioni di addebito e di accredito sul conto corrente.



Accessibilità per i disabili

È attiva una partnership con l'Unione Italiana Ciechi (UIC) con l'obiettivo di sviluppare soluzioni utili a semplificare la fruizione dei servizi bancari per persone con problemi visivi. La Banca dispone di *ATM Multifunction* che consentono l'accesso al servizio di prelievo e saldo anche a persone non vedenti o ipovedenti grazie al supporto di audioguida. Inoltre, nelle nuove agenzie BNL, sono presenti percorsi tattili per ipo/non vedenti.

777
servizi attivi su ATM

90%
di copertura agenzie

INDIVIDUI E FAMIGLIE

Piano Famiglie

Anche nel 2012 BNL ha proseguito il suo impegno nell'ambito del programma di intervento a sostegno del mercato del credito *retail* denominato Piano Famiglie in relazione all'accordo siglato nel 2009 tra ABI ed Associazioni dei Consumatori, che ha rappresentato uno dei principali strumenti utilizzati dalle famiglie colpite dalla contingente crisi economica. BNL ha confermato le proprie scelte nel sostenere le famiglie in difficoltà sospendendo il pagamento delle rate di finanziamento.

960

famiglie aderenti nel 2012

Iniziative per le popolazioni terremotate

BNL ha intrapreso una serie di iniziative volte a fornire soluzioni e risposte concrete alle necessità di famiglie dell'Emilia Romagna colpite dal sisma:

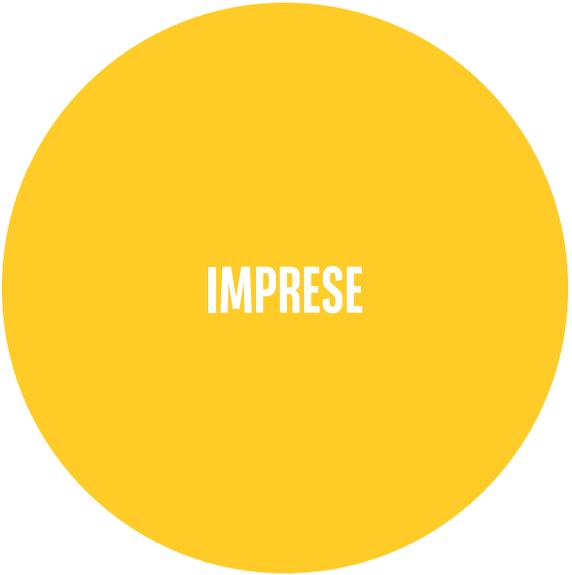
- **prestito personale di Solidarietà:** finanziamento agevolato per persone fisiche, senza commissioni, che prevede un periodo di preammortamento sino a 12 mesi;
- **stanziamento di un plafond di 100 mila euro** da parte della Fondazione BNL a favore di iniziative volte ad aiutare soggetti più bisognosi;
- **parmigiano solidale:** iniziativa di raccolta fondi a favore dei caseifici terremotati dell'Emilia Romagna.

Servizio Agenam

Agenzie di Negoziazione Amichevole. Hanno l'obiettivo di gestire in modo personalizzato i clienti con difficoltà di rimborso dei finanziamenti. BNL si adopera per comprendere, con i clienti stessi, i motivi delle difficoltà nei pagamenti, e concorda un'eventuale rimodulazione del finanziamento che consenta di pagare una rata più sostenibile e coerente con la propria situazione finanziaria.

Contratto parlante

Contratti più trasparenti e comprensibili per il cliente. Le clausole normative del contratto di conto corrente sono rielaborate sotto forma di domanda e risposta.



IMPRESE

Reti d'impresa

L'accordo sottoscritto ad ottobre 2011 con Retimpresa – Agenzia confederale per le reti di impresa istituita nell'ambito di Confindustria – ha trovato attuazione in un denso calendario di incontri formativi/informativi sul territorio per promuovere tale forma di aggregazione, quale importante *driver* per lo sviluppo e la crescita dimensionale, soprattutto su nuovi mercati. Tale attività ha trovato interessante declinazione a livello territoriale con alcune tra le più significative realtà provinciali del sistema confindustriale, soprattutto del centro nord, con le quali si è avviata una proficua sinergia su tale perimetro di intervento.

Reti d'impresa nel movimento cooperativo

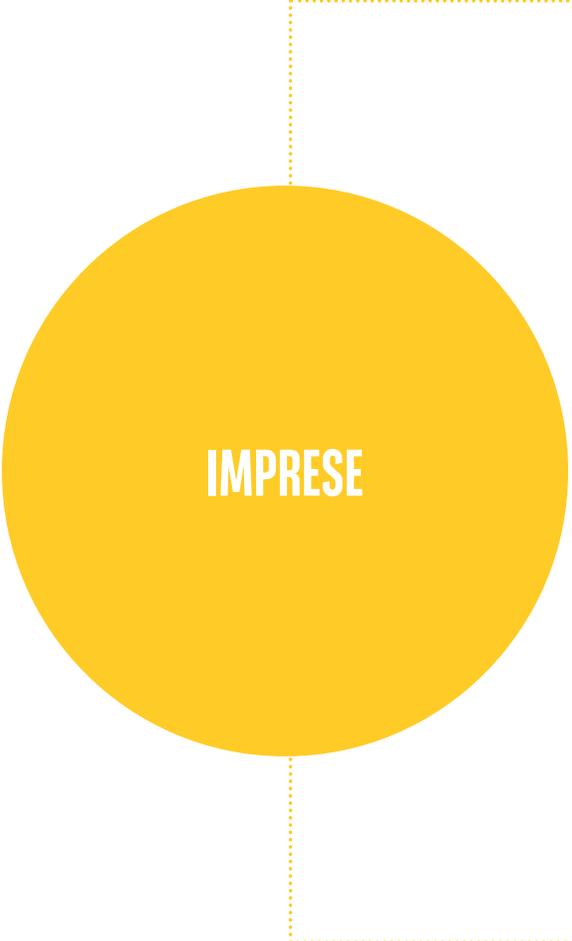
BNL e la Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue hanno siglato una partnership per promuovere, presso le aziende associate, lo sviluppo sul territorio delle Reti di impresa, per accompagnare le imprese del sistema Legacoop nella realizzazione dei propri progetti di sviluppo ed innovazione sia in Italia che all'estero. È stato assegnato un *plafond* di 25 milioni di euro da parte della BEI per il finanziamento dei programmi di rete avviati da PIM e MidCaps.

Plafond PMI

BNL ha aderito all'accordo sottoscritto da ABI e Cassa Depositi e Prestiti del 1° marzo 2012, grazie al quale è stato istituito un *plafond* di **10 miliardi di euro** a disposizione delle Piccole e Medie Imprese per favorire l'accesso al credito con condizioni dedicate, al fine di rilanciare le attività produttive del Paese.

Internazionalizzazione delle imprese

La Banca ha supportato progetti di internazionalizzazione delle imprese grazie alla collaborazione tra Cassa di Depositi e Prestiti e SACE nell'operatività Export Banca, al fine di sostenere il sistema produttivo nazionale e di evitare negativi impatti, pure di natura occupazionale, derivanti dalla crisi globale. Crescita dimensionale ed un adeguato processo di internazionalizzazione continuano a rappresentare fattori determinanti per reagire in maniera adeguata alle nuove sfide dei mercati.



IMPRESE

Sostegno alle imprese

Sicilia

BNL e Commerfidi hanno sottoscritto una partnership per agevolare l'accesso al credito delle imprese siciliane e sostenerne lo sviluppo e la crescita. La Banca ha messo a disposizione di circa **8.500 aziende socie del Confidi**, un **plafond da 20 milioni di euro** e una piattaforma di soluzioni, servizi e prodotti dedicati alle esigenze del mondo imprenditoriale. **Jeremie Sicilia**: l'iniziativa, promossa dal Fondo Europeo per gli Investimenti e dalla Regione Sicilia, mette a disposizione del sistema imprenditoriale siciliano un *plafond* complessivo di **110 milioni di euro (di cui 44 milioni rivenienti da risorse pubbliche e 66 milioni da BNL)** per interventi in cofinanziamento a medio e lungo termine, destinati alla realizzazione di programmi di investimento da parte delle PMI siciliane nonché alle esigenze di capitale circolante.

Sardegna

BNL nell'aprile 2012 ha confermato il proprio impegno al fianco delle imprese sarde, firmando un accordo con Confidi Sardegna, organismo di garanzia collettiva fidi. La Banca ha messo a disposizione **20 milioni di euro** per supportare le PMI nella gestione della realtà economica reale e nella realizzazione di progetti in Italia e all'estero.

Liguria

BNL e Mediocom Liguria hanno siglato un accordo con un **plafond di 10 milioni di euro** destinato a sostenere le aziende operanti sul territorio nei settori del commercio, del turismo e dei servizi, sia nella gestione della loro attività quotidiana sia nei progetti dello sviluppo.

Abruzzo e Molise

BNL ha avviato una partnership con Confidi Mutualcredito a favore delle aziende di Abruzzo e Molise, per sostenerle sia nella gestione dell'attività quotidiana sia nella realizzazione dei loro progetti di sviluppo, in Italia e all'estero. BNL mette a disposizione delle oltre **6.000 aziende associate al Confidi un plafond di 10 milioni di euro** e un nuovo portafoglio di prodotti finanziari.

Lombardia

Made in Lombardy: strumento di intervento agevolato rivolto alle imprese lombarde che, dal lancio dell'iniziativa, hanno espresso richieste per oltre 320 milioni di euro.

IMPRESE

Progetto BNL AgriBusiness

All'interno del progetto BNL AgriBusiness, i prestiti agrari a breve termine prevedono un periodo di rimborso fino a 12 mesi e consentono di integrare i capitali necessari alla conduzione dell'azienda o di anticipare i proventi della vendita dei prodotti agricoli.

1.869
prestiti in totale

846
prestiti accordati nel 2012

BNL e Confagricoltura

Nel marzo 2012 BNL ha stipulato con Confagricoltura un accordo con il quale mette a disposizione un **plafond di 1 miliardo di euro** per le aziende associate a Confagricoltura sul territorio nazionale, con l'obiettivo di favorire il miglioramento della capacità produttiva, dell'efficienza e della competitività delle imprese agricole supportandole negli investimenti e facilitandone l'accesso al credito.

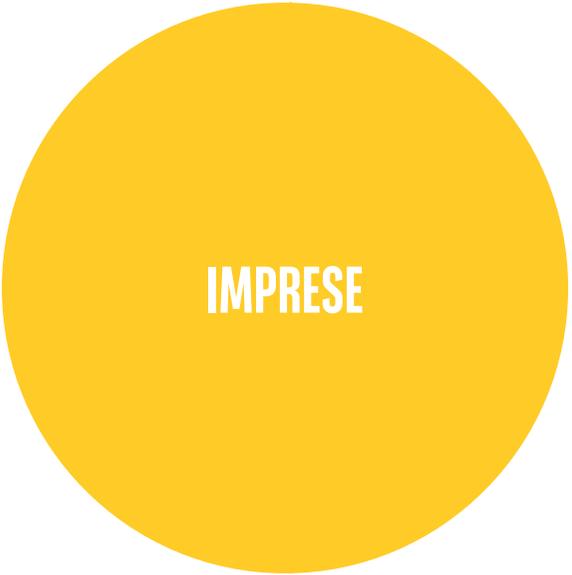
Imprese danneggiate dal terremoto

BNL ha intrapreso anche iniziative volte a fornire soluzioni e risposte concrete alle necessità di imprese dell'Emilia Romagna colpite dal sisma. Tra queste si inscrivono:

- lo stanziamento di un fondo di solidarietà di **200 milioni di euro** per le piccole e medie imprese del territorio per riavviare la propria attività;
- il finanziamento alle piccole e medie imprese attraverso un prestito agevolato per operatori economici e piccole e medie imprese che hanno subito danni alla propria attività, con la possibilità di differire il pagamento della prima rata fino a un massimo di 24 mesi.

Relazione impresa-banca

L'accordo sottoscritto a fine anno con Assolombarda è basato sulla realizzazione di un progetto per stimolare nelle imprese associate una maggiore consapevolezza dei fattori distintivi e caratterizzanti le singole realtà imprenditoriali. Tale accordo si pone l'obiettivo di fornire un fattivo supporto alla base associativa Assolombarda nei rapporti con il sistema bancario di riferimento, mediante l'adozione e la diffusione di un *format* di presentazione dell'impresa, denominato "Comunicazione Finanziaria", che possa rappresentare un concreto ed utile valore aggiunto nel processo istruttorio dell'istituto affidante, anche mediante la condivisione dell'obiettivo perseguito.



IMPRESE

Agevolazioni per la ricerca e l'innovazione tecnologica

Dal 1999 BNL concede agevolazioni a favore dei progetti di Ricerca Industriale e di Sviluppo Precompetitivo, sotto forma di contributi a fondo perduto, credito agevolato, contributo in interessi. BNL partecipa in qualità di soggetto convenzionato, soggetto finanziatore e soggetto agente.

Creo per l'imprenditore

Strutture dedicate in cui specialisti, imprese e *private banker* affiancano l'imprenditore nello sviluppo dell'azienda e nella gestione del suo patrimonio personale, individuando percorsi di crescita, in Italia e all'estero.

42

Centri Imprese in tutta Italia

Terrazza BNL Eataly

BNL è presente con un proprio spazio all'interno del megastore enogastronomico Eataly Roma. La terrazza BNL, oltre ad esser un luogo di incontro, offre servizi bancari di base e la possibilità di usufruire di *tablet* e di collegamenti ad internet.

Mestiere Impresa

Iniziativa incentrata su una campagna di comunicazione integrata in cui i clienti "reali" hanno la possibilità di raccontare in prima persona le loro storie imprenditoriali e proporre nuove idee su www.mestiereimpresa.it, portale che costituirà un luogo digitale dove costruire una relazione privilegiata tra l'utente e la Banca. In esso saranno presenti dibattiti sulla realtà imprenditoriale nazionale, dati ed interventi di esperti.

CUSTOMER SATISFACTION

La struttura *Customer Satisfaction* opera con l'obiettivo di monitorare costantemente il livello di soddisfazione dei clienti e di fornire, a tutte le unità organizzative di Direzione e di Rete, informazioni che consentano di indirizzare e sintonizzare le decisioni operative verso le esigenze dei clienti.

La Customer Satisfaction nel 2012:

Clientela Retail

Oggetto di rilevazione: canali di contatto del cliente con la Banca (Agenzie, *Call Center*, *Internet*), segmenti di clienti (*Individuals*, *Private* e *Business*) e principali prodotti offerti. L'attività di ascolto ha coinvolto circa 160.000 clienti *Individuals*, *Private*, *Business* e Imprese, circa il 7% della totalità dei clienti della Direzione *Retail* e *Private*.

Livello di soddisfazione: è confrontato con quello dei principali concorrenti nazionali (Monitoraggio *CS Benchmark*). Nel 2012 i risultati del confronto competitivo evidenziano che la soddisfazione complessiva della clientela BNL è in linea con la media dei concorrenti monitorati.

Reclami: 0,2% del totale clienti. Circa il 53% dei reclami è relativo all'operatività sul conto corrente e servizi correlati; il 17,6% si riferisce ai finanziamenti, con una leggera diminuzione rispetto all'esercizio precedente. Seguono in termini di incidenza percentuale i reclami connessi alla Monetica, poco oltre l'11%, e quelli riguardanti l'intermediazione finanziaria e le polizze ramo vita, pari a circa il 9%.

Clientela Corporate

Oggetto di rilevazione: misura della soddisfazione della clientela Corporate e Pubblica Amministrazione, qualità del servizio di assistenza ai canali telematici imprese, Servizio Assistenza Corporate (SAC), posizionamento competitivo Clienti Grandi Relazioni, soddisfazione delle risorse di Rete Corporate. L'attività di ascolto ha coinvolto circa 6.700 clienti corporate.

Livello di soddisfazione: in crescita, soprattutto da parte delle imprese di dimensioni maggiori; il rapporto con il referente commerciale e l'offerta specializzata nei servizi con i paesi esteri, sono considerati tra i punti di forza della banca. Il SAC, il cui utilizzo è in continua crescita, risulta essere molto apprezzato. L'indicatore principale di soddisfazione della clientela, su una scala da 1-100, si è attestato su un valore medio di 69 per le imprese, in crescita rispetto all'anno precedente, e di 71 per gli enti della Pubblica Amministrazione, quindi stabile rispetto al 2011. Nell'indagine di soddisfazione interna, rivolta ai dipendenti di rete, si sono registrati notevoli incrementi negli indici di soddisfazione in particolare rispetto al processo del credito, all'operatività corrente e ai servizi di marketing.

Reclami: nel 2012 sono pervenuti 530 reclami da parte della clientela Corporate e della Pubblica Amministrazione, di cui il 65% è riconducibile all'operatività corrente e movimentazioni sul Conto Corrente, il 25% ai finanziamenti a BT ed a MLT e il 10% a prodotti finanziari. L'analisi evidenzia nell'ambito operatività e Conti Correnti, una prevalenza dei reclami per esecuzione delle operazioni e contestazioni sulle condizioni applicate. I tempi di soluzione dei reclami si attestano su 30 giorni medi circa.

TRASPARENZA SU PRODOTTI E SERVIZI

Per assicurare al cliente scelte consapevoli, BNL diffonde le comunicazioni sulla trasparenza bancaria in tutte le agenzie del territorio e sul sito www.bnl.it. Nel rispetto della normativa *Mifid*, sono sempre disponibili sulla intranet aziendale gli aggiornamenti trasmessi alla clientela circa la normativa. BNL, infine, aderisce dal 2003 al Consorzio Patti Chiari.

CLAUSOLE SOCIO-AMBIENTALI DEI CLIENTI

La Banca, pur non manifestando preclusioni verso alcuni clienti, non intrattiene relazioni, dirette o indirette, con persone, fisiche o giuridiche, delle quali sia conosciuta, o solamente sospetta, l'appartenenza ad organizzazioni criminali o che comunque operano al di fuori della legalità. In particolare, in sede di apertura della relazione con il cliente e per tutta la durata del rapporto, i sistemi della Banca effettuano un'attività di valutazione e costante monitoraggio della relazione e dell'operatività della clientela, al fine di rilevare l'eventuale presenza di operazioni anomale e/o soggette a divieti o sanzioni.

Rischio rapina

Con lo scopo di contenere le giacenze ATM e i rischi operativi di attacco fisico (come ad esempio l'effrazione della cassaforte del bancomat per mezzo di esplosione con gas), già dallo scorso anno è stato introdotto il sistema di previsione dei caricamenti *cash forecasting* ATM che, sulla base di indici di utilizzo del contante e indici di rischiosità dei siti, definisce l'ammontare del caricamento da effettuare sulle singole macchine. In particolare, il forte contenimento delle giacenze massime conseguito rendendo meno appetibili i siti BNL agli attacchi da parte della criminalità, permette di conseguire minori rischi per la collettività, con particolare riferimento agli stabili che ospitano le nostre strutture. Altre misure di contenimento del rischio sono rappresentate dai sistemi *antiskimming* e antifrode su ATM, atti a prevenire le frodi a danno della clientela che opera sui dispositivi ATM di BNL. Inoltre, sono stati diffusi i frazionatori di contante e il più ampio modello di videosorveglianza e gestione della sicurezza in agenzia.

COMPORAMENTI ANTICONCORRENZIALI

Nel corso del 2012 l'AGCM ha avviato un procedimento nei confronti di BNL per pratiche commerciali scorrette concernente i diritti di istruttoria (viene contestato alla Banca di aver applicato commissioni senza preventiva informazione). La sanzione comminata dall'AGCM è stata impugnata dalla Banca avanti al TAR. A fine 2012 risultavano pendenti 6 procedimenti relativi a pratiche commerciali scorrette e 2 procedimenti in materia di intese restrittive della concorrenza. Avverso le sanzioni comminate dall'AGCM in tali provvedimenti, la Banca ha proposto ricorso.

ATTIVITÀ DI MARKETING

BNL rispetta i requisiti legali, gli standard, i codici e le politiche assunte volontariamente in merito all'attività di comunicazione. In particolare, la Banca ottempera al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria, alla normativa vigente per la registrazione dei marchi, alla normativa sulla privacy.

CONFORMITÀ

Nel corso del 2012 le sanzioni relative a non conformità (qui riferite a pratiche commerciali scorrette, intese restrittive della concorrenza, e mancata segnalazione di operazione sospetta di riciclaggio) sono state pari a 450.000 euro. Per quanto riguarda la normativa sulla trasparenza bancaria e le norme regolamentari in materia di servizi di investimento, il numero totale delle cause passive promosse nel 2012 contro la Banca è di 50.

In materia di violazione della privacy, sono state promosse 2 cause passive contro la Banca. Infine, il valore economico delle controversie-cause passive della Banca definite nel 2012 è risultato pari a 5,6 milioni di euro.

IMPATTI INDIRETTI

BNL promuove iniziative finalizzate a favorire l'aggregazione tra imprese per supportare la crescita dimensionale e la competitività del sistema imprenditoriale nazionale, sia in ottica occupazionale sia di individuazione di nuovi mercati di sbocco. Al fine di promuovere un diverso approccio culturale al rapporto impresa-banca, BNL ha sottoscritto un accordo con Assolombarda, basato sulla realizzazione di un progetto per stimolare nelle imprese una maggiore consapevolezza dei fattori distintivi e caratterizzanti le singole realtà imprenditoriali.

RESPONSABILITÀ ECONOMICA



- Lancio conto **BNL Pensione facile**.
- Servizio **SMS Alert**: esteso anche sui prodotti di conto corrente e canali diretti.
- Attivazione del servizio *I miei messaggi* per aumentare il livello di informazione e sicurezza dei clienti.
- Lancio del canale **BNL People** su **Twitter** e su **Facebook**.
- Apertura di **8 Agenzie**, **10 Centri Imprese** e **5 Presidi Private**.
- Progetto prevenzione Frodi: messa in produzione e collaudo di n. **20 indicatori**.
- Conclusione dell'assessment dei modelli/processi di gestione dei rischi operativi, controlli permanenti e frodi adottati dal Gruppo BNP Paribas.

- 😊 Conto BNL Pensione facile: **3.116 conti aperti**.
- 😊 **SMS Alert** estesi ai prodotti di conto corrente e canali diretti.
- 😊 *I miei messaggi*: **17.006.766 messaggi box** pubblicati.
- 😊 **BNL People**: lanciato sui canali **Twitter** e **Facebook**.
- 😊 Aperti **9 punti vendita** e **7 nuovi Centri Imprese**. Completato il **restyling delle Agenzie**.
- 😊 Produzione e collaudo di **19 indicatori (KRI)** per la prevenzione delle frodi.
- 😊 Concluso l'assessment dei **modelli/processi di gestione dei rischi operativi**, controlli permanenti e frodi adottati dal Gruppo BNP Paribas.
- 😊 Recepta policy sulla Corruzione.
- 😊 **4 nuove applicazioni** per *smartphone* disponibili gratuitamente.

- Aprire **6 Centri Imprese**.
- Implementare le applicazioni web per aumentare la conoscenza del *brand* BNL.
- **ATM Multifunction** disponibile in tutte le Agenzie.
- Sviluppare l'offerta commerciale anche su **Mobile**.
- Linea di prodotti/servizi dedicati alle **energie rinnovabili** per le PMI.
- Diffondere l'iniziativa **OrientaMente** presso altre Università italiane e affiancare quest'ultime su progetti *ad hoc* in tema di formazione e orientamento al lavoro.

RESPONSABILITÀ SOCIALE



Il 2012 è stato caratterizzato da una costante crescita dell'impegno della Banca verso iniziative di *Employer Branding*, finalizzate ad affermare sempre di più l'immagine di BNL sul mercato del lavoro come *Top Employer*. Sono state effettuate oltre 700 assunzioni di cui quasi il 60% è costituito da donne. Diverse iniziative e azioni sono state messe in campo per promuovere e sostenere una politica aziendale che valorizzi le pari opportunità, tra cui: l'istituzione della figura del *Diversity Manager* e di *MixCity Italy* un network di uomini e donne; la Commissione Pari Opportunità, la formazione per le neomamme nell'ambito del progetto *Moms@work* e la definizione di percorsi di sviluppo per far emergere il talento femminile; la prosecuzione del progetto *Diversamente Abili* e l'esplorazione, attraverso un'indagine mirata, del fenomeno *age* con particolare attenzione al dialogo intergenerazionale in BNL. Sempre in primo piano poi, c'è la formazione, con l'erogazione di 70.000 giornate e con l'istituzione di corsi sempre più mirati alle specifiche esigenze dei dipendenti. Inoltre, nell'ambito del nuovo modello di gestione della mobilità, è stato attivato il *Mobility Center*, una struttura finalizzata ad agevolare la riqualificazione professionale delle persone, valorizzando l'utilizzo di risorse interne.

IL VALORE DELLE NOSTRE PERSONE

RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel 2012 sono stati **25** gli accordi sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali. È stato sottoscritto l'accordo di chiusura della procedura avviata a fine 2011 per gestire l'adeguamento del Piano 2010-2012 all'attuale contesto economico e normativo per definire il nuovo Piano di Riorganizzazione di BNL per il 2012-2014. Tale accordo ha individuato gli strumenti e le relative misure da utilizzare per attuare la riorganizzazione in questione e la riconversione degli esuberanti da essa generati.

Tra gli altri accordi raggiunti nell'anno, particolare rilevanza riveste quello che ha avuto come oggetto una revisione del sistema degli inquadramenti e dei ruoli chiave allo scopo di assicurare una regolamentazione coerente con il nuovo assetto organizzativo e professionale della Banca. È stato inoltre siglato l'accordo per definire la procedura prevista per attivare il ricorso alla legge sugli esodi volontari ed i pensionamenti obbligatori e dare quindi attuazione a quanto previsto dall'accordo sulla riorganizzazione.

È stata avviata con le Organizzazioni Sindacali la procedura per un'ulteriore riorganizzazione complessiva delle strutture operative e del business della Banca facendo seguito all'accordo del gennaio 2012 riguardante il nuovo Piano di Riorganizzazione di BNL per il 2012-2014. Anche nell'ultimo Contratto Nazionale Collettivo di categoria sottoscritto nel gennaio 2012 è stato mantenuto il richiamo al Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile e Compatibile del Sistema Bancario sottoscritto da ABI e le Organizzazioni Sindacali nel 2004.

SELEZIONE E RECLUTAMENTO

BNL adotta la stessa procedura di assunzione per tutto il territorio nazionale. La selezione avviene normalmente nelle principali sedi operative, fermo restando che BNL tende ad agevolare tutti quei candidati che per esigenze lavorative e/o personali manifestino difficoltà negli spostamenti, incontrandoli in sedi periferiche loro più vicine. BNL non attua politiche di selezione basate sulla provincia di residenza del candidato, tranne il caso di ricerca finalizzata allo sviluppo commerciale di determinate aree. Questo vale anche per i *senior manager* (primi e secondi livelli gerarchici).

CONTRATTO COLLETTIVO

Il 100% dei dipendenti BNL è coperto da contratti collettivi. Al 31 dicembre 2012 risultavano iscritti al sindacato oltre **9.000** dipendenti, pari a circa il **65%** del totale. In caso di cambiamenti organizzativi, di riorganizzazioni e/o ristrutturazioni, sono previste dal CCNL e dalla legge delle specifiche procedure sindacali che devono essere esperite e che possono essere attivate anche congiuntamente. I tempi delle procedure sopra elencate vanno da un minimo di 15 giorni a un massimo di 50 giorni.

RECRUITING DAY

BNL ha continuato ad investire sui giovani di talento con il progetto *Recruiting Day* che, attraverso una fase di pre-valutazione ed uno step di selezione conclusivo, ha consentito - nell'arco di una sola giornata - la consegna ai migliori candidati di lettere d'impegno all'assunzione, con contratto a tempo determinato e di apprendistato. Per le edizioni 2012 la selezione ha riguardato figure commerciali e, per la prima volta, ruoli di *governance*. Per confermare l'impegno sociale di BNL, l'edizione di giugno è stata svolta presso la Facoltà di Ingegneria dell'Università de L'Aquila.

3 edizioni del Recruiting Day BNL:
selezionati **123** giovani laureati di cui **67**
sono stati assunti

POLITICHE DI GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE

Nel 2012 sono stati avviati piani di sviluppo individuali attraverso un *tool* ad hoc chiamato **Ascolto**, a cura del responsabile diretto con il supporto del gestore risorse umane. L'iniziativa ha coinvolto circa l'80% della popolazione. È stato attivato inoltre, un nuovo modello di gestione della mobilità (*Mobility in Action-M.I.A.*) per gestire in modo tempestivo ed efficace le richieste del business. Una delle componenti del nuovo modello è il **Mobility Center**, una struttura finalizzata ad agevolare la riqualificazione professionale delle persone e a valorizzare l'utilizzo di risorse interne per soddisfare i bisogni organizzativi, attraverso piani formativi individuali composti da giornate in aula e *Training On the Job*. Il **Mobility Center** è stato esteso su tutto il territorio, coinvolgendo **135** dipendenti tra cui ipo/non vedenti. Le politiche retributive confermano l'interesse ad adeguarsi alle evoluzioni del contesto normativo nazionale ed europeo e alla direttiva "Disposizioni in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche e nei gruppi bancari" emessa da Banca d'Italia il 30 Marzo 2011. Anche per il 2012 non si registrano differenze tra lo stipendio e la remunerazione standard dei neoassunti e lo stipendio e la remunerazione minima locale nelle sedi operative più significative, né risulta alcuna differenziazione per genere, a garanzia e tutela delle pari opportunità.

FORMAZIONE

Nel 2012 le attività formative sono state orientate a garantire lo sviluppo delle competenze di ruolo, in relazione a cambiamenti organizzativi, a fabbisogni individuali o ad azioni di sviluppo e mobilità. È stata inoltre lanciata la piattaforma di Gruppo **My Development** che permette di fruire di corsi online e in aula in modalità self service. Tra gli strumenti di formazione a distanza è significativamente aumentato l'utilizzo delle **Virtual Classroom** che hanno coinvolto quasi 8.000 persone sui corsi di normativa.

70.000 giornate / **38** ore di formazione l'anno per persona: **44%** in aula, **46%** e-learning e **Virtual Classroom**, **10%** Training on the job

VALUTAZIONE PROFESSIONALE

È il processo di gestione della performance, che nel 2012 ha registrato un tasso di partecipazione del 95%. Prevede la definizione di un "Piano di Sviluppo" annuale e la condivisione dei risultati, orientando le azioni di miglioramento successive. È previsto un *feedback* di metà anno che, nel 2012, ha coinvolto il 56% dei responsabili e collaboratori.

- **Job Posting esteso alle Società del Gruppo BNP Paribas Italia**
- **5 campagne di job posting, 58 posizioni pubblicate**
- **296 candidature ricevute, 34 posizioni coperte (59%)**

E-JOBS

Strumento per integrare la piattaforma di mobilità e offrire l'opportunità ai dipendenti di visualizzare e candidarsi per posizioni lavorative aperte nel Gruppo.

ACE ON BOARDING

Progetto con l'obiettivo di ridurre sensibilmente i tempi per l'attivazione dell'operatività dei dipendenti coinvolti dalla mobilità.

ATTESTATO DI PROFESSIONALITÀ DEGLI AUDITOR

Nel 2012 è proseguito il programma formativo volto all'acquisizione delle certificazioni del CIA (*Certified Internal Auditor*) e CFSA (*Certified Financial Services Auditor*) da parte di **19** auditor di *Inspection Générale - Hub Italy*.

PARI OPPORTUNITÀ

Commissione Pari Opportunità

La Commissione Pari Opportunità (CPO) si è insediata nel 2010 con lo scopo di promuovere politiche e azioni concrete a sostegno della pari dignità di genere e della piena integrazione di categorie professionali all'interno della Banca. La Commissione si riunisce con il compito di esaminare iniziative di valorizzazione delle risorse femminili, politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e piani formativi rivolti alle lavoratrici.

MixCity Italy

Nel 2012 è stata lanciata la nuova iniziativa *MixCity Italy*, un network che si rivolge a tutti i dipendenti, uomini e donne, con l'obiettivo di attivare scambi di competenze, esperienze e conoscenze per promuovere una cultura aziendale che valorizzi le pari opportunità, attraverso azioni concrete.

6 membri del Comitato MixCity Italy, **216** iscritti al network

Moms@work

Il Progetto *Moms@work* intende valorizzare la presenza femminile in Banca e favorire una cultura aziendale consapevole, attraverso un servizio di accompagnamento alle donne in maternità e iniziative di formazione che hanno coinvolto, nel 2012, **79** Gestori Individuali Risorse Umane e **23** membri della Commissione Pari Opportunità.

Partecipazione alla Web Community:

53% neomamme, **26%** Gestori Risorse Umane, **8%** Commissione Pari Opportunità

Incontri Welcome Back:

200 mamme formate **80%** partecipazione in aula

Progetto Diversamente Abili

Nel 2012, il progetto *Diversamente Abili* si è focalizzato su un piano di riqualificazione professionale rivolto soprattutto alle figure professionali dei centralinisti ipo e non vedenti, figure in parte sostituite dai nuovi sistemi automatici *open voice*. È stata effettuata una mappatura e un'analisi puntuale delle risorse, intrecciando i fabbisogni attuali e prospettici della Banca con le competenze dei dipendenti con disabilità. Sono stati progettati piani di sviluppo individuali ed effettuati colloqui intermedi di feed-back sulle nuove posizioni ricoperte.

ATTENZIONE ALLA MATERNITÀ

Percorsi di carriera

Gli scatti previsti dal percorso non vengono sospesi durante il periodo di maternità.

Part-time

Disponibilità a favorire impiego a tempo parziale. Da ottobre 2012 è possibile richiedere il part-time online.

Pendolarismo

All'interno del piano di mobilità, esclusione delle lavoratrici madri con figli fino ad otto anni.

Asilo nido aziendale a Roma

Situato nella sede Aldobrandeschi, accoglie 60 bambini da 0 a 3 anni.

Premio aziendale

La riduzione del premio aziendale proporzionale ai mesi di assenza non si applica per i periodi di astensione obbligatoria dipendente da gravidanza o puerperio.

BNL Generation: indagine LUISS sull'age

Nel 2012 è stata commissionata all'Università LUISS un'indagine sul tema *age* condotta attraverso interviste strutturate a Top Manager BNL e *focus group* ad un campione di 53 dipendenti che rappresentano la diversità di genere, di età e di ruolo della popolazione BNL, con l'obiettivo di individuare la presenza di eventuali conflitti intergenerazionali. Nello specifico, è stato analizzato quanto il fattore età influisca nelle pratiche di reclutamento, nelle iniziative formative, nella mobilità, nei piani di sviluppo, nel *compensation*, nella comunicazione interna e nel clima aziendale. Alla luce dei risultati emersi, una delle priorità di BNL per il 2013 sarà quella di attivare iniziative per le risorse *over 55* mirate alla loro valorizzazione e motivazione professionale.

Percorsi di sviluppo per i giovani

Il *Programma EnergyLab* è un'iniziativa di sviluppo della durata di tre anni, rivolta ai dipendenti più giovani che sin dai primi mesi dall'ingresso, hanno già manifestato buone performance, potenziale, disponibilità alla mobilità geografica e conoscenza della lingua inglese. Finora i giovani talenti coinvolti nel programma sono stati circa 260 di cui **100**, nel 2012, hanno partecipato al *Development Center* per rafforzare le competenze e supportare il proprio piano di crescita. Inoltre, una selezione di giovani *EnergyLab* ha partecipato ai primi due BNP Paribas *Learning Tour*, in BNL e in TEB (*Türk Ekonomi Bankasi*), occasione per attivare uno scambio di *best practice*, fare *network* e rafforzare il proprio approccio internazionale.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

È attualmente in vigore l'accordo sulla sicurezza sul lavoro, sottoscritto nel 2008 con le Organizzazioni Sindacali di BNL.

L'accordo prevede attività di formazione specifiche per il personale sulla gestione del rischio degli eventi criminosi, informativa preventiva alle OO.SS. in caso di modifica e/o installazione di nuovi impianti di sicurezza e incontri con le Organizzazioni Sindacali sia in occasione di eventi criminosi che annualmente, per una ricognizione sulle problematiche generali in tema di sicurezza. Nell'ambito dell'accordo, sono state portate avanti diverse iniziative come il Piano di Sorveglianza Sanitaria che prevede *visite mediche obbligatorie* nei confronti del personale esposto a particolari rischi: **1572** persone sotto sorveglianza sanitaria sono state visitate nel 2012 e **36** dipendenti hanno richiesto una visita medica al di fuori della Sorveglianza Sanitaria. Sono stati redatti **20 nuovi documenti di Valutazione Rischi** e ne sono stati **aggiornati 267**, con i quali si provvede al rilievo delle fonti di rischio per la sicurezza e la salute dei dipendenti, mediante sopralluoghi periodici. Nel 2012 sono state effettuate **212 prove esodo** e **6.788 persone** sono state coinvolte in corsi di formazione sulla salute e la sicurezza sul lavoro.

CENTRO DI ASCOLTO STRESS DA LAVORO CORRELATO

BNL, per misurare lo stress da lavoro presente tra i suoi dipendenti, ha preso in esame alcuni degli indicatori aziendali come assenteismo, malattia, rotazione del personale, carico di lavoro, e ha attivato nel 2011 un centro di ascolto al quale possono rivolgersi tutti i dipendenti. Nel documento di valutazione dei rischi sono state analizzate le cause che possono esporre i lavoratori allo stress da lavoro correlato. La valutazione è avvenuta in due fasi distinte, oggettiva e soggettiva, coinvolgendo circa 600 responsabili diretti e 4.400 dipendenti di tutte le direzioni/funzioni, ruoli/mansioni, raggiungendo il 38% della popolazione della Banca.

COMITATO SULLA SALUTE E SICUREZZA

In BNL il ruolo di presidiare la sicurezza fisica è affidato a un team costituito all'interno della Direzione Immobiliare, che analizza, sviluppa e implementa nuovi sistemi tecnologici, procedure comportamentali e tutto ciò che è utile a rendere più sereno ed esente da rischi il lavoro che si svolge in rete e negli uffici. È prevista altresì la figura del responsabile della sicurezza locale (RLS) che monitora lo stato delle agenzie relativamente alle misure di sicurezza. Il Comitato sulla Sicurezza Fisica è un organo di coordinamento di tutte le funzioni di BNL che ha l'obiettivo di comprendere le criticità emerse e di predisporre le opportune contromisure. Sono previsti incontri con le Organizzazioni Sindacali a livello nazionale e locale per affrontare temi relativi alla salute e sicurezza e rischio rapina in base alle previsioni del CCNL e all'accordo sulla sicurezza siglato nel 2008.

FONDO PENSIONI

Il Fondo Pensioni del Personale di BNL è un fondo di previdenza integrativa a cui possono aderire i dipendenti di BNL, delle Società del Gruppo BNL e del Gruppo BNP Paribas in Italia e i loro familiari fiscalmente a carico.

Il Fondo è alimentato dai contributi degli iscritti (2% della base retributiva ai fini della determinazione del TFR), dal contributo della Banca (4% della base retributiva ai fini della determinazione del TFR) e dal TFR. Non esistono differenze di contribuzione fra uomini e donne, a pari retribuzione. I contributi versati dagli iscritti e dalla Banca sono gestiti secondo un sistema a capitalizzazione individuale. Possono aderire al Fondo anche gli assunti a tempo determinato destinando la contribuzione a proprio carico e il TFR o solo quest'ultimo, e gli assunti con il contratto di apprendistato, destinando la contribuzione a proprio carico dell'1%, il TFR e il contributo da parte della Banca pari all'11% della base contributiva, ai fini della determinazione del TFR. Il Fondo è gestito da un Consiglio di Amministrazione costituito da 12 componenti di cui metà eletti dall'Assemblea in rappresentanza dei lavoratori e metà nominati da BNL. Tutte le decisioni gestionali sono orientate al rispetto dei principi di carattere etico e di responsabilità sociale dettati dalle fonti istitutive. Il CdA ha integrato le valutazioni tradizionali nella gestione del portafoglio investimenti con quelle dei parametri *ESG* (*Environment, Society, Governance*). A tale fine è stata incaricata la società specializzata Vigeo di verificare la qualità del portafoglio relativamente a 6 fattori: Clienti e Fornitori, Comunità Locali, Ambiente, Diritti Umani, *Corporate Governance* e Risorse Umane.

I vantaggi di aderire al Fondo Pensioni sono:

- il contributo annuo da parte della Banca pari al 4% dell'ammontare della retribuzione annua lorda, che va a sommarsi al contributo annuo del 2% versato dall'iscritto e al TFR;
- nessun costo di entrata o di uscita;
- il vantaggio fiscale derivante dalle deducibilità dell'importo dei contributi dal reddito imponibile;
- la possibilità di versare eventuali contributi aggiuntivi e/o volontari;
- la facoltà di scelta, al momento della risoluzione del rapporto di lavoro con la Banca, tra la rendita pensionistica e la forma mista capitale-rendita, con il limite massimo del 50% in forma di capitale;
- la possibilità, in caso di necessità, di ottenere anticipazioni della posizione maturata;

Gli aderenti al Fondo Pensioni sono **14.003**.

CASSA SANITARIA BNL

Si impegna nel *welfare* per favorire una migliore copertura delle spese mediche per i dipendenti e le loro famiglie. È stato mantenuto l'impegno per l'assistenza al personale attraverso la disponibilità di diversi canali di accesso: telefono, *web* e assistenza diretta in loco (quest'ultima prevista nelle sedi della Cassa Sanitaria di Roma e Milano).

37.282 beneficiari,
media di **3** componenti per nucleo
familiare, oltre **100.000** prestazioni erogate

COMUNICAZIONE INTERNA

BNL mette a disposizione dei propri dipendenti selezioni di articoli e comunicati stampa sulle principali tematiche economiche, sociali e ambientali. Inoltre, vengono pubblicati gli approfondimenti settimanali **BNL Focus** riguardanti temi economici di realtà locali, nazionali e industriali, quali il fenomeno della disoccupazione, l'occupazione giovanile e femminile, la raccolta di depositi delle famiglie o le difficoltà legate al finanziamento delle piccole imprese. Una delle pubblicazioni ad uso esclusivamente interno, è **SET NEWS** (Settori, Economia e Territori), che ha l'obiettivo di fornire un tempestivo aggiornamento su indicatori economici di base per specifici settori economici. BNL nel 2012 ha organizzato **65 incontri pubblici** su tutto il territorio nazionale, con l'obiettivo di offrire un'occasione di riflessione sui principali temi della congiuntura economica. Nel corso del 2012 i canali di Comunicazione Interna hanno registrato miglie per rendere maggiormente fruibili sia la intranet aziendale **Echo'Net** (partendo dalle esigenze dei dipendenti di Rete con il supporto di *focus group* d'ascolto e pagine di approfondimento territoriali) sia la newsletter **Motore!**, rinnovata anche nel *layout*. È stata confermata la logica editoriale della rivista interna BNL **NOInsieme**, utilizzata come strumento di sintesi e approfondimento delle strategie della Banca. Nell'ambito degli eventi, sono stati organizzati il **BNLDay** per promuovere la condivisione e l'aggregazione tra le diverse funzioni della Banca, il **G150** rivolto ai Senior Manager dell'azienda, ma i cui contenuti strategici sono stati condivisi con tutti i dipendenti, ed altre attività per coinvolgere, premiare, sviluppare lo spirito di squadra. Novità di quest'anno sono stati infine i video tra i quali vi sono le interviste all'Amministratore Delegato, i *talk* territoriali e il nuovo format video Echo.

47 focus settimanali, 63 set news, 60 comunicati stampa, 50 articoli al giorno su BNL pubblicati da testate nazionali e locali

GLOBAL PEOPLE SURVEY

L'indagine di Gruppo ha permesso a quasi **10.000** dipendenti BNL di esprimere la propria opinione su temi chiave quali: la comunicazione interna, l'attenzione alla diversità, l'orientamento al cliente, la formazione, il livello di soddisfazione con il proprio capo, le risorse a disposizione per il proprio lavoro, etc. I risultati esprimono una maggiore soddisfazione rispetto al 2011 su tutte le dimensioni integrate. Aumenta il coinvolgimento e la voglia di partecipare alla crescita dell'azienda e si confermano come punti di forza il rapporto con il capo diretto, l'orientamento al cliente e lo spirito di appartenenza. Quasi il 70% dei dipendenti è soddisfatto delle attività di Responsabilità Sociale e dell'attenzione alla diversità; migliora anche la comunicazione interna. Alla luce dei risultati, BNL sta lavorando su progetti di valorizzazione delle diversità di genere e di età, sulla gestione delle possibili evoluzioni professionali individuali e sulla semplificazione delle attività operative.

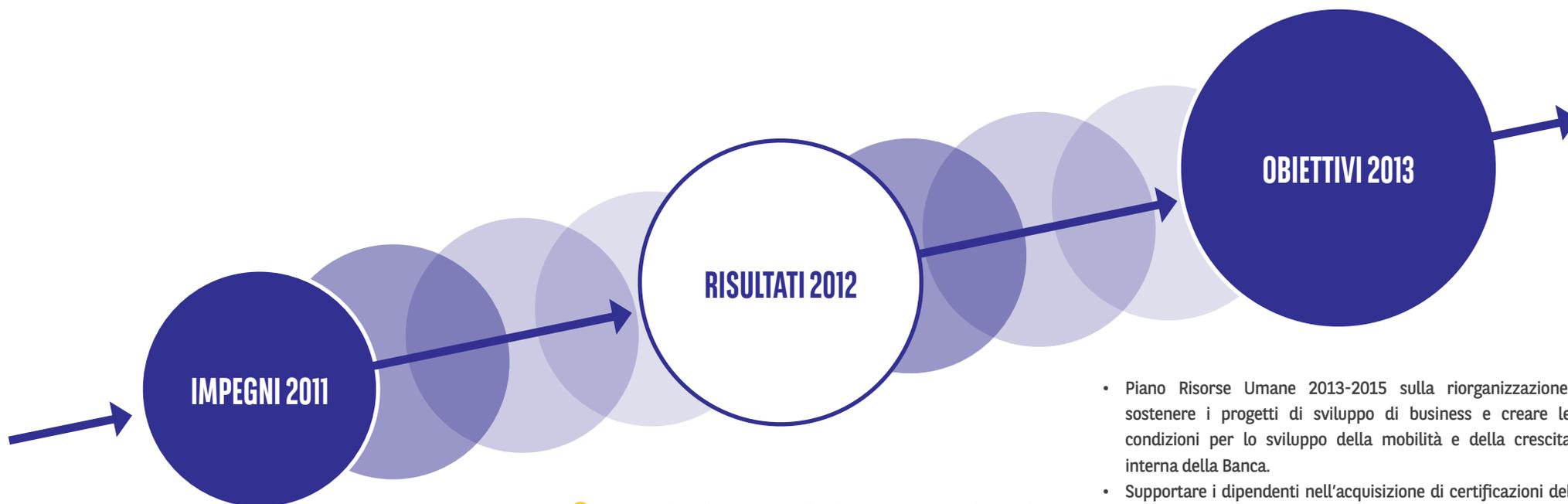
BACHECA ONLINE DEDICATA AGLI ANNUNCI DEI DIPENDENTI

Da quest'anno è presente sulla intranet aziendale uno spazio dedicato ai dipendenti, per pubblicare piccoli annunci personali su auto, oggetti elettronici e scambio case nel periodo estivo.

HR SERVICE CENTER - PRONTO RISORSE UMANE

Servizio di assistenza e consulenza ai dipendenti e ai pensionati BNL su tematiche legate alla vita lavorativa e familiare, informazioni sui *benefit*, sulla gestione economica e sul Fondo Pensioni. La media dell'indice di *Customer Satisfaction* nell'anno 2012 è di 70 (su scala da 0 a 100).

RESPONSABILITÀ SOCIALE

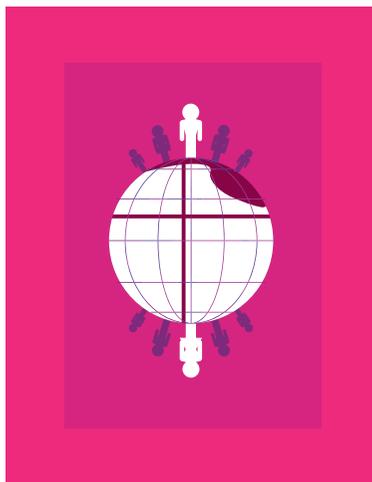


- *ACE on Boarding*: progetto pilota applicato su una prima Direzione Territoriale. Nel corso del 2012 sarà esteso al resto della Banca.
- Prosecuzione del programma di **formazione professionale per i dipendenti** che si occupano di *internal auditing*.
- *Master* sulle tematiche della CSR per **10 dipendenti** e per le OO.SS.
- Estendere il *Mobility Center* su tutto il territorio.
- Creazione di una **Web Community** per le mamme e papà di BNL.
- Comunicazione interna: aumentare la consapevolezza di tutti i messaggi chiave di BNL e del Gruppo; rafforzare il processo di comunicazione manageriale; semplificare i canali di comunicazione aumentando l'orientamento al target e migliorando la qualità dei contenuti di Echo'Net; aumentare la partecipazione dei dipendenti alla vita della Banca; video istituzionali sottotitolati per i dipendenti sordi.

- ☺ *Ace on Boarding*: esteso alla Divisione Territoriale Nord Ovest, migliorati i tempi di attivazione dell'operatività, ma rallentata l'estensione alle altre Divisioni Territoriali per la revisione di alcune fasi del processo.
- 😊 **19 Audit** hanno acquisito certificazioni di CIA e CFSA.
- 😊 Conseguiti master CSR dai dipendenti e realizzati corsi di formazione per le Organizzazioni Sindacali.
- 😊 *Mobility Center* esteso su tutto il territorio e inseriti nel progetto anche dipendenti ipo e non vedenti.
- 😊 Iscrizioni *Web Community*: **53% neomamme, 26% Gestori Risorse Umane, 8% componenti Commissione Pari Opportunità**.
- 😊 Comunicazione interna: **premio FEIEA** nella categoria Best Audio Visual per il progetto BNL *Echo*, progetto video della Comunicazione Interna.

- Piano Risorse Umane 2013-2015 sulla riorganizzazione: sostenere i progetti di sviluppo di business e creare le condizioni per lo sviluppo della mobilità e della crescita interna della Banca.
- Supportare i dipendenti nell'acquisizione di certificazioni del mestiere di auditor e nei relativi programmi di formazione professionale.
- *Mobility Center*: estendere la logica del *Mobility Center* a tutta la mobilità ordinaria della Banca.
- *Job posting*: velocizzare il processo.
- Migliorare modalità di accesso online all'offerta formativa.
- Incrementare le iniziative dedicate ai dipendenti e alle loro famiglie.
- *Diversity*: prosecuzione di iniziative e programmi mirati per i dipendenti.

RESPONSABILITÀ CIVICA



L'esclusione sociale e la povertà sono realtà ormai diffuse anche nella nostra società civile. La ragione principale è che le grandi economie sviluppate devono ancora far fronte alle conseguenze sociali della più grave crisi economica finanziaria degli ultimi decenni.

In tale contesto, le banche sono chiamate in prima linea ad agire in modo responsabile per ridurre gli impatti negativi. BNL insieme ad associazioni attive nel Terzo Settore come Libera, Il Gruppo Abele, l'Al.Bi. e l'ASVI, si impegna concretamente in progetti che favoriscono l'inclusione sociale, lavorativa e abitativa delle persone a rischio di emarginazione generando esempi positivi per la ripresa economica.

Parallelamente, BNL è vicina alle persone offrendo loro servizi di educazione finanziaria con il progetto EduCare, i cui seminari sono stati estesi nel 2012 anche nelle Librerie Feltrinelli.

Da oltre 20 anni BNL è accanto alla ricerca scientifica con Telethon, i cui fondi hanno consentito lo studio di più di 440 malattie genetiche.

BNL inoltre, è consapevole dell'importanza di preservare il patrimonio culturale, artistico e folcloristico del nostro Paese promuovendo iniziative che favoriscano lo sviluppo del talento e della creatività attraverso partnership con importanti istituzioni, ma anche con piccole realtà locali.

IL MICROCREDITO E IL SOSTEGNO ALLA COLLETTIVITÀ E TERZO SETTORE

BNL PER COMBATTERE L'ESCLUSIONE SOCIALE

BNL - PerMicro

Nel 2012 BNL continua la sua partecipazione al capitale sociale di PerMicro S.p.A, primo operatore del microcredito in Italia. BNL, oltre a fornire un supporto alle filiali della Società attualmente in 12 città italiane, ha aperto 3 PerMicro *Point* all'interno della Banca (a Bari, Brescia e Napoli) per rispondere alle esigenze della clientela che difficilmente accede ai prodotti bancari. PerMicro eroga il finanziamento senza i vincoli di garanzie reali o precludendo il paese di origine. BNL - PerMicro offre credito agli immigrati, raggiunti attraverso contatti di PerMicro con le comunità etniche; a *start-up* di micro impresa e autoimpiego; a giovani lavoratori atipici, credito di emergenza alle famiglie che devono sostenere oneri straordinari, e a colf e badanti dei clienti BNL senza la loro coobbligazione.

EduCare

Programma gratuito di educazione finanziaria basato su seminari che trattano molteplici tematiche, condotti dal direttore o da altre figure professionali esperte presso le agenzie o sedi esterne. Il progetto EduCare nasce dalla convinzione che le banche debbano svolgere un ruolo fondamentale nello sviluppo dell'educazione finanziaria dei consumatori e delle imprese; con EduCare, BNL intende contribuire ad aumentarne la consapevolezza di fronte alle scelte finanziarie. Nel 2012 sono stati realizzati **241 seminari** con la partecipazione di **6.500 persone**. Sono anche stati realizzati **40 incontri** su tutto il territorio ai quali hanno partecipato circa **1.500 clienti Corporate** e, per la prima volta, un seminario è stato organizzato nella sede di un primario cliente Corporate che ha ospitato BNL e gli imprenditori di riferimento del territorio. EduCare è diventato social, entrando nei principali *social network* e aprendo il nuovo portale <http://educare.bnl.it/>. È stato inoltre presente al Salone del Risparmio di Milano, al Salone del Libro di Torino, agli Internazionali di Tennis e ad eventi presso le Aziende e le Università.

Dal 2008: 2.600 eventi 43.000 partecipanti

EduCare con Feltrinelli

Nel 2012 BNL ha avviato una partnership con le librerie Feltrinelli e Wired. Sono stati realizzati nelle librerie **23 seminari** in 5 città: Roma, Milano, Torino, Bologna e Napoli, con la partecipazione di oltre **1.100** persone.

Diversitalavoro

BNL partecipa all'iniziativa Diversitalavoro, che ha l'obiettivo di offrire opportunità di lavoro a persone appartenenti a categorie svantaggiate (persone con disabilità o di origine extracomunitaria), favorendo così il *diversity management*. In occasione dell'evento *Career Forum* Diversitalavoro, viene data la possibilità ai partecipanti di informarsi, di orientarsi e di incontrare personalmente i responsabili del personale di grandi aziende italiane ed internazionali. I promotori del progetto Diversitalavoro organizzano Seminari e Workshop gratuiti con degli incontri dedicati ai *recruiter* aziendali e ai candidati, per fornire loro una preparazione per affrontare al meglio i colloqui di selezione che si tengono in occasione del *Career Forum* Diversitalavoro e nella ricerca del lavoro. Nel 2012 BNL è stata presente all'evento *Career Forum* Diversitalavoro tenutosi a Milano il 5 giugno, al quale hanno partecipato 350 candidati e all'evento di Roma del 21 novembre, al quale hanno partecipato 235 candidati.

BNL PER IL TERZO SETTORE

“Libera Giovani con BNL 2.0”

I beneficiari sono giovani tra i 19 e i 24 anni di varie nazionalità, con figli a carico e provenienti da insediamenti non autorizzati del torinese. La finalità del progetto è l'inclusione sociale, che avviene attraverso l'accoglienza temporanea nella struttura riqualificata “Comunità il Dado”, in cui risiedono anche alcuni operatori che attuano una mediazione culturale permanente. In questo contesto gli immigrati beneficiano di borse lavoro e di formazione professionale e scolastica, che consentono loro di raggiungere l'autonomia lavorativa e abitativa a conclusione del percorso. BNL vuole così incoraggiare il riscatto di persone che hanno deciso di impegnarsi in una svolta radicale.

32 giovani immigrati beneficiari + le loro famiglie

Progetto Riccioli

Accompagna 8 giovani donne italiane o migranti in condizioni di vulnerabilità e a rischio di marginalità sociale, presenti sul territorio di Torino e provincia verso l'inclusione sociale lavorativa attraverso specifici percorsi formativi.

Sono 3 le donne formate, pronte per proseguire questo percorso. Nel 2012 il progetto si è evoluto nel progetto Trampolino.

Progetto Trampolino

Il progetto consente alle **3 donne** formate dal Progetto Riccioli di mettere in pratica con continuità ciò che hanno imparato nel loro periodo di formazione. A questo scopo è stata istituita una cooperativa di produzione e lavoro, con oggetto 3 filoni di attività: parrucchiere, cucito e pulizie. L'obiettivo è quello di arrivare a 12 donne nel 2013.

Progetto Dritti alla mèta

Progetto condotto sul territorio di Bologna che prevede l'accompagnamento di giovani *care leaver* (ragazzi senza famiglia usciti dal sistema di protezione all'infanzia) in un percorso di inclusione sociale e lavorativa che li conduca alla piena autonomia, con l'aiuto della figura professionale appositamente formata dell'intermediario sociale.

25 ragazzi coinvolti nel progetto

Progetto Da care leaver a care leader

Il progetto, in cui cooperano BNL, Ai.Bi. e ASVI, è giunto alla seconda edizione. Nel 2012 sono state finanziate **8 borse di studio** (oltre le 6 borse finanziate da Ifitalia) destinate a giovani *care leaver*. Le borse coprono totalmente o parzialmente la retta per un master annuale in “Manager del non profit”, comprese le spese di vitto e alloggio. L'obiettivo è che almeno un *care leaver* di “Dritti alla mèta” passi al progetto “Da care leaver a care leader”.

BNL PER LO SPORT

Internazionali BNL d'Italia 2012

Ogni anno nella cornice del Foro Italoico di Roma si svolgono gli Internazionali BNL d'Italia, manifestazione tennistica, inserita all'interno del circuito *ATP World Tour Master 1000*, di cui BNL è *Title Sponsor* dal 2007. Nel 2012 si è svolto, durante gli internazionali BNL, un corso di educazione finanziaria EduCare per i ragazzi diversamente abili ed iniziative dedicate alle famiglie dei dipendenti. La Banca promuove tornei dedicati a giocatori professionisti e a giovani emergenti come la *Fed Cup* e *Davis Cup by BNP Paribas*. Inoltre, nel mese di giugno, si è svolta la sesta edizione del *Master Wheelchair Trofeo BNL*, alla quale hanno partecipato i migliori tennisti diversamente abili in Italia. BNL è anche *supporter*, attraverso il CRAL e l'associazione sportiva dilettantistica *Wheelchair*, dell'attività agonistica di due dipendenti diversamente abili che hanno già raggiunto ottimi livelli nel *ranking* mondiale.

BNL PER LA CULTURA

Il cinema

L'industria cinematografica vede BNL storicamente impegnata a sostenere l'intera filiera delle produzioni nazionali, dal finanziamento alla realizzazione e distribuzione dei prodotti audiovisivi per il grande e piccolo schermo. Nel 2012 BNL è stata *Main Sponsor* del Festival internazionale del Film di Roma, giunto alla 7a edizione, delle due sezioni autoriali della Mostra Internazionale del Cinema di Venezia: Le Giornate degli Autori *Venice days* e La Settimana della Critica e di *Rendez-vous*, appuntamento con il nuovo cinema francese. La Banca è inoltre sponsor istituzionale dei Premi David di Donatello e dei Nastri d'Argento che ogni anno premiano l'eccellenza nei diversi settori del cinema italiano.

La musica

In qualità di socio fondatore dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia, BNL è vicina alle più antiche e autorevoli istituzioni culturali del nostro paese, sostenendole nell'opera di formazione di nuovi talenti e nella diffusione della tradizione musicale italiana nel mondo. Nel corso del 2012, la Banca ha sponsorizzato a titolo gratuito due concerti della stagione sinfonica, il primo diretto dal Maestro Andras Schiff e il secondo da Yuri Temirkanov.

L'arte

BNL vanta un patrimonio artistico di **5.000 opere** di arte classica, moderna e contemporanea che sono messe a disposizione della collettività attraverso prestiti a musei e enti in occasione di mostre ed esposizioni. La Banca promuove la diffusione della cultura sostenendo in qualità di *Main Sponsor* mostre di richiamo internazionale. BNL è stata *Main Sponsor* della mostra dedicata a **Degas** (Torino, 164.000 visitatori) e della mostra **"Vermer il secolo d'oro dell'arte olandese"** (Roma, 8500 visitatori). Ha concesso le due collezioni **"Cinquanta pittori per Roma"** per la mostra **100 sguardi su Roma** ed ha prestato **La Cascata delle Marmore** di Corot alla Staatliche Kunsthalle di Karlsruhe. Si è svolta, inoltre, la **XI edizione di Invito a Palazzo** nella sede di via Veneto.

L'archivio storico BNL raccoglie materiale documentario di interesse scientifico e culturale che ripercorre la storia e le vicende dell'economia italiana. Nel 2012 si è inserito nella rete degli archivi storici del Gruppo BNP Paribas con la realizzazione di **2** pubblicazioni dedicate ed ha supportato la ricerca di **60** studiosi per l'individuazione di circa **150** documenti, anche per l'occasione del Centenario di BNL.

BNL PER LA RICERCA

Telethon

BNL è *Main Partner* della Fondazione Telethon dal 1992, con l'obiettivo di promuovere la raccolta fondi per sostenere la ricerca scientifica contro le malattie genetiche. In 20 anni BNL ha raccolto oltre **234 milioni di euro**, di cui circa **11 milioni** solo nel 2012, grazie all'impegno volontario dei 20.000 dipendenti della Banca nell'organizzazione di oltre 1.000 eventi all'anno. BNL ha contribuito a finanziare 1.500 ricercatori per **2.400 progetti di ricerca** su **440 malattie genetiche studiate** con oltre 8.700 articoli pubblicati da riviste scientifiche internazionali. Nel 2012 al format BNL per "Telethon all'Opera", che promuove cultura e solidarietà nei maggiori Teatri lirici italiani, si è affiancato il format "EduCare e BNL per Telethon. Insieme per la Ricerca", volto a sensibilizzare i giovani e le famiglie sul tema della solidarietà. BNL ha erogato 2 borse di studio per le tesi di laurea sul tema della partnership tra BNL e Telethon, in collaborazione con ALTIS - Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano - ed EDUCatt - Ente per il Diritto allo Studio Universitario dell'Università Cattolica.

Staffetta 8X20 per Telethon

È stata effettuata una raccolta fondi attraverso l'organizzazione di una staffetta benefica a Roma che ha visto la partecipazione di 450 dipendenti.

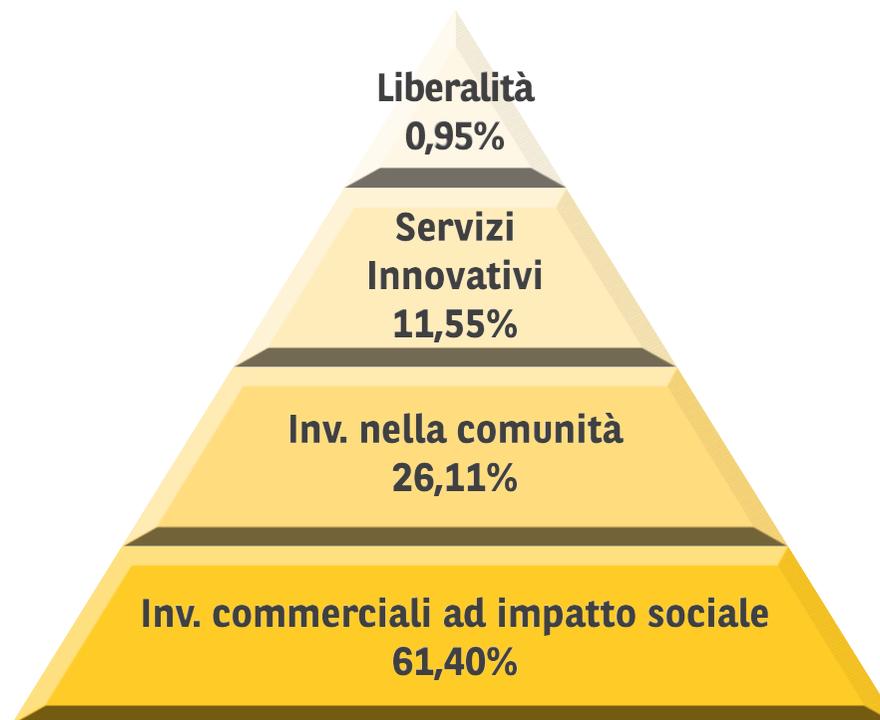
Carte di Credito BNL per Telethon

Con le carte di credito BNL è possibile donare automaticamente ogni mese lo 0,5% del saldo dell'estratto conto, per sostenere la ricerca scientifica contro le malattie genetiche.

PIRAMIDE LBG

Modello del *London Benchmarking Group (LBG)*, *business network* fondato a Londra nel 1994, a cui aderiscono oltre 100 grandi società internazionali.

La Piramide rappresenta uno strumento di valutazione dei contributi delle imprese destinati a iniziative di impatto sociale. Di seguito la rappresentazione del contributo di BNL allo sviluppo della comunità in cui opera.



LIBERALITÀ

Contributi ad associazioni ed erogazioni liberali, donazioni, contributi per solidarietà e salute, senza ritorni sul marchio.

SERVIZI INNOVATIVI

Attività di *core business* per la produzione di beni e servizi di utilità sociale caratterizzate da un elevato impatto sociale ed ambientale. Attività o contributi ad iniziative legate ad associazioni di categoria.

INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ

Impegno strategico a lungo termine da parte dell'azienda in attività indirizzate ad un numero limitato di "cause sociali" scelte al fine di migliorare la propria reputazione.

INVESTIMENTI COMMERCIALI AD IMPATTO SOCIALE

Attività generalmente svolte dal settore commerciale a supporto diretto del successo dell'azienda volte a promuovere il marchio, anche in *partnership* con le organizzazioni umanitarie.

FONDAZIONE BNL

Dal 2006 la Fondazione BNL persegue la sua *mission* di sostegno, promozione e sviluppo in favore dei più deboli attraverso le onlus e le associazioni di volontariato sparse su tutto il territorio nazionale. Vanno ricordati in particolare gli interventi a favore della Caritas di Bari con la ristrutturazione della mensa dei poveri, della Comunità di S. Egidio con il servizio del centro di assistenza e di ascolto, dell'Istituto Superiore Luosi di Mirandola colpito dal terremoto in Emilia, dell'Associazione Libera di Don Ciotti e della Fondazione Francesca Rava operante ad Haiti.

22 progetti, € 1.290.000 contributi deliberati

Mano Amica

Il Progetto è volto a sostenere iniziative di solidarietà a favore delle Onlus a cui i dipendenti della Banca dedicano volontariamente il proprio tempo e le proprie risorse. I contributi sono assegnati a iniziative di interesse generale nell'ambito sociale e/o sanitario da realizzarsi in Italia o all'estero (per esempio a favore dei malati e dei diversamente abili, o per la lotta all'emarginazione, alla povertà, alla precarietà, etc.).

Nelle prime 5 edizioni finanziati 287 progetti per oltre € 800.000. Nel 2012 92 Richieste accolte

LA SCELTA RESPONSABILE DEI FORNITORI

Dal 2009 è operativa in BNL la Policy dei fornitori, la quale prescrive a tutti i collaboratori della Banca, che hanno rapporti con i Fornitori, di adottare un comportamento esemplare nelle relazioni con questi e/o con il personale di cui eventualmente gli stessi fornitori si avvalgono.

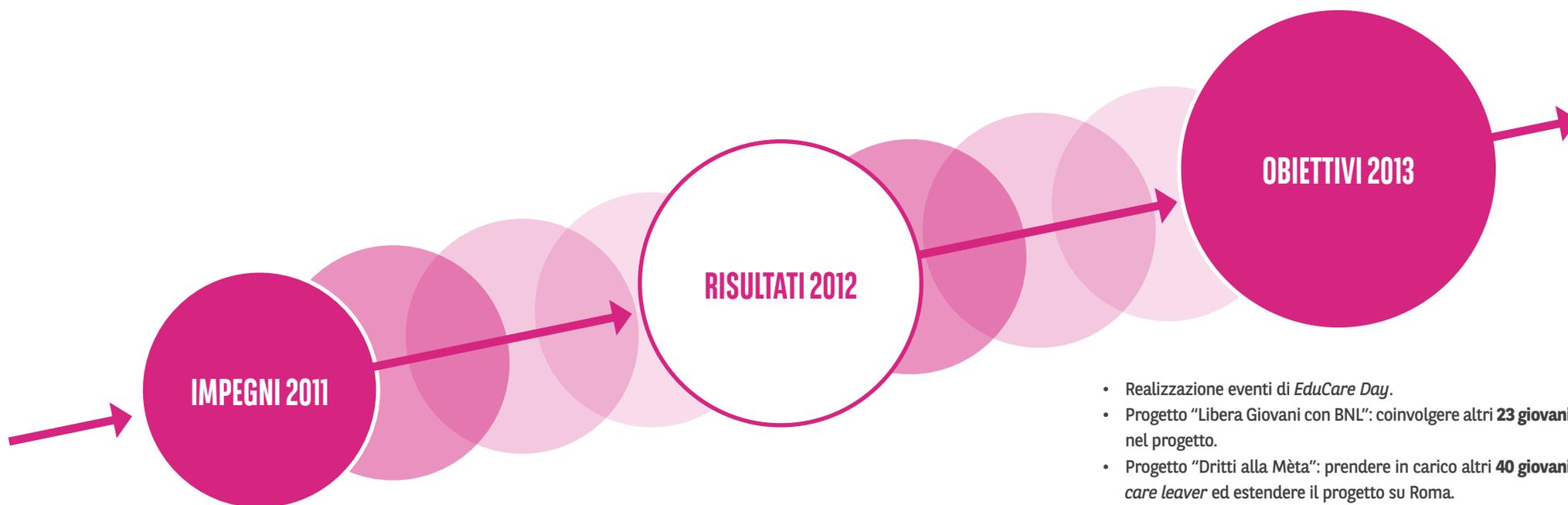
CRITERI DI SELEZIONE DEI FORNITORI

I fornitori più importanti con un fatturato annuo superiore a 100.000 euro nei confronti di BNL vengono inseriti nell'Albo Fornitori, sono provvisti di certificazione "Diritti Umani" SA 8000 e sono soggetti all'acquisizione di una serie di informazioni di natura tecnica, economica, patrimoniale, nonché di certificazioni di qualità, ambientali e sociali. In particolare, oltre ai dati anagrafici e gestionali, i fornitori devono produrre certificazione Antimafia, dichiarazione del casellario giudiziale e dei carichi pendenti e devono sottoscrivere il Codice Etico e le Regole Deontologiche di BNL. Ad oggi non sono pervenute segnalazioni di non rispetto delle clausole firmate. È stato inserito un questionario sui temi di responsabilità sociale nella griglia di valutazione dei Fornitori invitati nelle gare. Le risposte hanno un peso sulla valutazione pari al 5%.

CONTRATTI CHE INCLUDONO CLAUSOLE SUI DIRITTI UMANI

La formalizzazione dei rapporti con i Fornitori avviene con contratti che prevedono la sottoscrizione di clausole che li impegnano al rispetto dei diritti umani. Tra gli accordi sottoscritti dalla Banca, oltre il 99% contiene tali clausole, la parte residua si riferisce a contratti sottoscritti molti anni fa, quando era diversa l'attenzione verso questi argomenti. Ogni Fornitore, sottoscrivendo il contratto con BNL, si impegna a rispettare tutte le vigenti norme e convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, come l'età minima, la libertà sindacale, l'uguaglianza di remunerazione tra uomini e donne, il salario minimo.

RESPONSABILITÀ CIVICA



- **Educazione Finanziaria** nelle librerie Feltrinelli.
- Sostegno ad arte, sport, cinema, musica ed eventi culturali e sociali.
- Progetto "Da care leaver a care leader": finanziamento di ulteriori **2 borse di studio** ASVI.
- Progetto "Libera Giovani con BNL": rinnovo *partnership* con **13 nuovi beneficiari**; acquisto di mezzi e attrezzature.
- Progetto pilota "Dritti alla Mèta": formazione di **2 intermediari sociali**; **80% dei ragazzi** seguiti con un miglioramento del proprio coefficiente di autonomia.
- Progetto pilota "Riccioli": inserimento di **8 donne immigrate** a rischio di marginalità sociale nella formazione per il mestiere di parrucchiere; acquisto di attrezzature di base e accompagnamento all'avvio di un'impresa in proprio.
- Creazione di *PerMicro Point* presso le sedi BNL e finanziamento di circa **1.600 soggetti vulnerabili**.

- 😊 **EduCare** con Feltrinelli: **23 seminari** in **5 città** con **1.100 partecipanti**.
- 😊 Realizzate iniziative sportive, artistiche, culturali e sociali.
- 😊 Progetto "Da care leaver a care leader": finanziate **8 borse** di studio ASVI.
- 😊 Progetto "Libera Giovani con BNL": inseriti nuovi **13 giovani immigrati**.
- 😊 Progetto pilota "Dritti alla Mèta": formati **2 intermediari sociali**; **25 giovani** coinvolti con successo nel progetto.
- 😊 Progetto "Riccioli": conclusa la formazione professionale per parrucchiere per **8 donne immigrate**.
- 😊 Apertura di un *PerMicro Point* nella città di Napoli. Nel 2012 sono stati erogati **1.477 finanziamenti**.
- 😊 Partecipazione di BNL a **2 eventi Career Forum** Diversitalavoro.

- Realizzazione eventi di *EduCare Day*.
- Progetto "Libera Giovani con BNL": coinvolgere altri **23 giovani** nel progetto.
- Progetto "Dritti alla Mèta": prendere in carico altri **40 giovani care leaver** ed estendere il progetto su Roma.
- Progetto "Trampolino": inserire **12 donne** nel mondo del lavoro.
- PerMicro: erogazione di circa **2.800 finanziamenti** e istituzione rete di volontari.
- Partecipazione a **3 eventi Career Forum** Diversitalavoro.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



La *green economy* rappresenta una nuova sfida per lo sviluppo sostenibile del sistema del Paese. La sfida consiste nel coniugare esigenze di risparmio economico, di rispetto dell'ambiente e di crescita economica per le imprese.

BNL ha perfezionato durante l'anno un importante intervento di finanza di progetto ad elevato impatto ambientale. L'operazione consiste nella progettazione, costruzione e gestione di un impianto polifunzionale per la depurazione dei reflui di siti industriali di interesse nazionale. La depurazione avviene attraverso impianti all'avanguardia e con l'utilizzo di particolari tecniche di fitodepurazione/rigenerazione oltre al trattamento e smaltimento di fanghi da dragaggio. Nel settore idrico è stato definito, con un primario gestore dei servizi idrici dell'Italia centrale, un importante pacchetto finanziario a supporto degli investimenti previsti dalle Autorità d'ambito per lo sviluppo del sistema idrico integrato. Nuovi traguardi come la dematerializzazione di tutte le operazioni di sportello e quelle dei nuovi mutui attraverso il progetto *Paperless*, consentiranno a BNL di accompagnare i suoi clienti nell'era digitale in modo semplice ma efficace, permettendo così di salvare 1400 alberi e di risparmiare circa 70 tonnellate di carta.

RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE CREATO DALLA NOSTRA GESTIONE QUOTIDIANA

In considerazione della crescente sensibilità al tema ambientale, sono state finanziate iniziative imprenditoriali di media dimensione a sostegno delle imprese attive nel settore della produzione di energia da fonti rinnovabili, con il finanziamento di 10 impianti fotovoltaici, e di vendita di energia e gas naturale. Di rilievo in tal senso si segnalano interventi a sostegno di qualificati operatori nel settore della commercializzazione all'ingrosso di gas naturale e gas naturale liquefatto e della distribuzione e vendita di energia e gas anche attraverso l'emissione di bondistica nell'ambito degli impegni assunti per l'acquisto dell'energia.

2.464.776 KWh in meno di energia elettrica acquistata
2.450,17 tonn in meno di emissioni di CO₂ in atmosfera
Risparmio di 547.94 mc di gas naturale per riscaldamento
Consumo di 220.058,412 GJ in meno da fonti non rinnovabili

RIDUZIONE DEL CONSUMO DI CARTA

Programma Paperless

Programma di dematerializzazione cartacea intrapreso nelle diverse linee di business della Banca.

Conto BNL In Novo Pratico Web

È il più recente conto BNL la cui accensione è completamente online, sostiene dunque il rispetto e la tutela dell'ambiente. A differenza dei conti tradizionali, è quasi completamente *paperless*, in quanto non prevede la produzione di alcuna documentazione cartacea.

Entro il 2013 **70 tonn** di carta risparmiate **1400** alberi salvati

RISPARMIO ENERGETICO

Impianti fotovoltaici

Nella sede BNL di Pratica di Mare è stato realizzato un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica della potenza di 1MWh.

La produzione al 31-12-2012 è stata di 600MWh.

DEMATERIALIZZAZIONE

A partire dal 2010, BNL ha iniziato un processo di dematerializzazione di tutti i contratti di conto corrente, eliminando la copia cartacea della banca e archiviando tutto solo su supporto informatico, oltre a offrire la possibilità per il cliente di ricevere l'estratto conto e il documento di sintesi periodico in formato elettronico, con un risparmio di carta e di inchiostro del 50%.

DOCUMENTAZIONE ONLINE PER I CLIENTI

Il servizio di Documentazione *Online* consente ai clienti la visualizzazione dei documenti inviati dalla Banca (ad esempio l'estratto conto) in formato elettronico e la possibilità di stampa e/o di salvataggio degli stessi su supporti durevoli (*pc*, *hard disk* esterni, etc.). Nel 2012 **165.244 clienti** hanno attivato il servizio di documentazione online.

DOCUMENTAZIONE ONLINE PER I DIPENDENTI

Lo stipendio dei dipendenti è inviato in modalità online. Inoltre, sulla intranet aziendale è possibile scaricare anche i modelli CUD e 730 del dipendente e la comunicazione annuale del TFR maturato.

Nella sede di Aldobrandeschi di Roma sono stati avviati due progetti pilota:

- **Impianto d'illuminazione con lampade a minor consumo e tecnologia LED:** il passaggio da lampade neon convenzionali a lampade ad efficienza energetica (tipo T5) permette un risparmio di circa il **30%**. Passando ad una tecnologia LED, il risparmio si incrementa di un ulteriore **15%**.
- **Riduzione irraggiamento nel building tramite pellicole solari su esposizione SUD-EST:** il lavoro prevede l'inserimento di 400 m2 di pellicole solari dal 1° al 5° piano. Questo intervento permetterà di ridurre il consumo elettrico su base annua di 239 kWh/m2 per totali 95.600 kWh (equivalenti a 39,5 T CO₂).

Iniziative "Green"

- Spegnimento centralizzato delle postazioni di lavoro negli orari non lavorativi: da luglio 2012 vengono spente mediamente 5.500 postazioni di lavoro a notte per un risparmio di energia pari a **1,029MW**;
- acquisizione di apparati certificati *green* a basso consumo e con basso impatto ambientale. In particolare: 4.537 pc certificati *Energy Star* ad alta efficienza energetica (90%) e conformi agli standard internazionali tra cui IEEE 1680 (EPEAT), 380 server e 750 stampanti;
- utilizzo dei servizi di videoconferenze/webconference (**20.807** collegamenti per **9.745 ore**) e di telepresenza tra le sale riunioni di Bruxelles e Parigi in HD (**558 meeting** svolti, **+70%** rispetto al 2011).

Donazione computer dismessi da BNL

È proseguita l'iniziativa Donazione computer dismessi da BNL a favore di scuole, case famiglia ed ONLUS: sono stati donati **18** personal computer che hanno allestito nuove aule di formazione presso gli istituti beneficiari.

Smaltimento *devices* da dismettere

Sono stati dismessi migliaia di PC, accessori e periferiche utilizzando dei partner che nei propri laboratori scompongono le macchine per tipologia di materiale così da innescarne il riciclo della materia prima.

Razionalizzazione della distribuzione dei *devices*

L'attività di razionalizzazione della distribuzione degli apparati periferici (PC e stampanti) nel 2012 ha permesso un miglioramento dell'indice di dotazione pc (1,48: -11% rispetto al 2011) e dell'indice delle stampanti (0,89: -31% rispetto al 2011). Inoltre, è stata emanata la Policy "Singola PdL" per l'assegnazione di un'unica postazione di lavoro (*Desktop o Laptop*) al dipendente.

Trasformazione *Stand Alone Server Removal*

È stata completata l'iniziativa *Stand Alone Server Removal* che ha permesso di effettuare operazioni di virtualizzazione e dismissione dei server installati presso i centri elaborazione dati BNL di Roma. In particolare, sono stati analizzati un totale di **1.161** server dei quali **252** sono stati virtualizzati e 598 sono stati dismessi. L'iniziativa ha permesso di risparmiare **1.489.456 KWh** di energia elettrica di esercizio e una riduzione di **5.400** tonnellate di emissioni di CO₂.

ENERGY MANAGER E MOBILITY MANAGER

Figure professionali di BNL dedicate alla promozione, al monitoraggio e all'attivazione di politiche incentrate sulla riduzione degli sprechi, sul miglioramento dell'efficienza energetica e su iniziative di mobilità sostenibile per i dipendenti.

RIDUZIONE DI EMISSIONI CO₂

BNL investe nella **mobilità** promuovendo iniziative come:

Parco macchine

Per consentire un utilizzo ottimale delle **10 auto elettriche** sono state installate colonnine di ricarica su Roma, Firenze, Milano e Pratica di Mare. La flotta è stata arricchita con vetture a più basse emissioni di CO₂ e con motore ibrido.

Taxi moving together

L'iniziativa prevede l'utilizzo condiviso del taxi mediante la formazione di equipaggi.

Raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali

Nel 2012 è stata conclusa la gara per lo smaltimento dei rifiuti speciali che consente un controllo e una piena adesione agli adempimenti di legge, in tema di rifiuti speciali.

Raccolta differenziata

In base ad un accordo con AMA, l'Azienda Municipale Ambiente di Roma, è attivo dal 2010 un progetto di raccolta differenziata di carta, cartone, plastica e alluminio presso i palazzi della Direzione Generale e nella Sede della Direzione Territoriale Lazio e Sardegna di Roma.

POLITICHE DI FINANZIAMENTO ECO-RESPONSABILE PER SETTORI DI ATTIVITÀ SENSIBILE

Nell'ambito dei processi di valutazione interna, la Banca ha continuato ad avvalersi del supporto di consulenti indipendenti in particolare per le valutazioni di natura tecnico-ambientale sulle operazioni a maggior complessità. In tale contesto assume particolare rilevanza la verifica della coerenza degli interventi ai criteri di classificazione internazionali dei potenziali impatti ambientali e sociali (*Equator Principles*) e la previsione, fra gli impegni contrattuali previsti a carico delle imprese affidate, in sede di attuazione degli investimenti finanziati, del rispetto degli standard di impatto ambientale e degli strumenti urbanistici di riferimento.

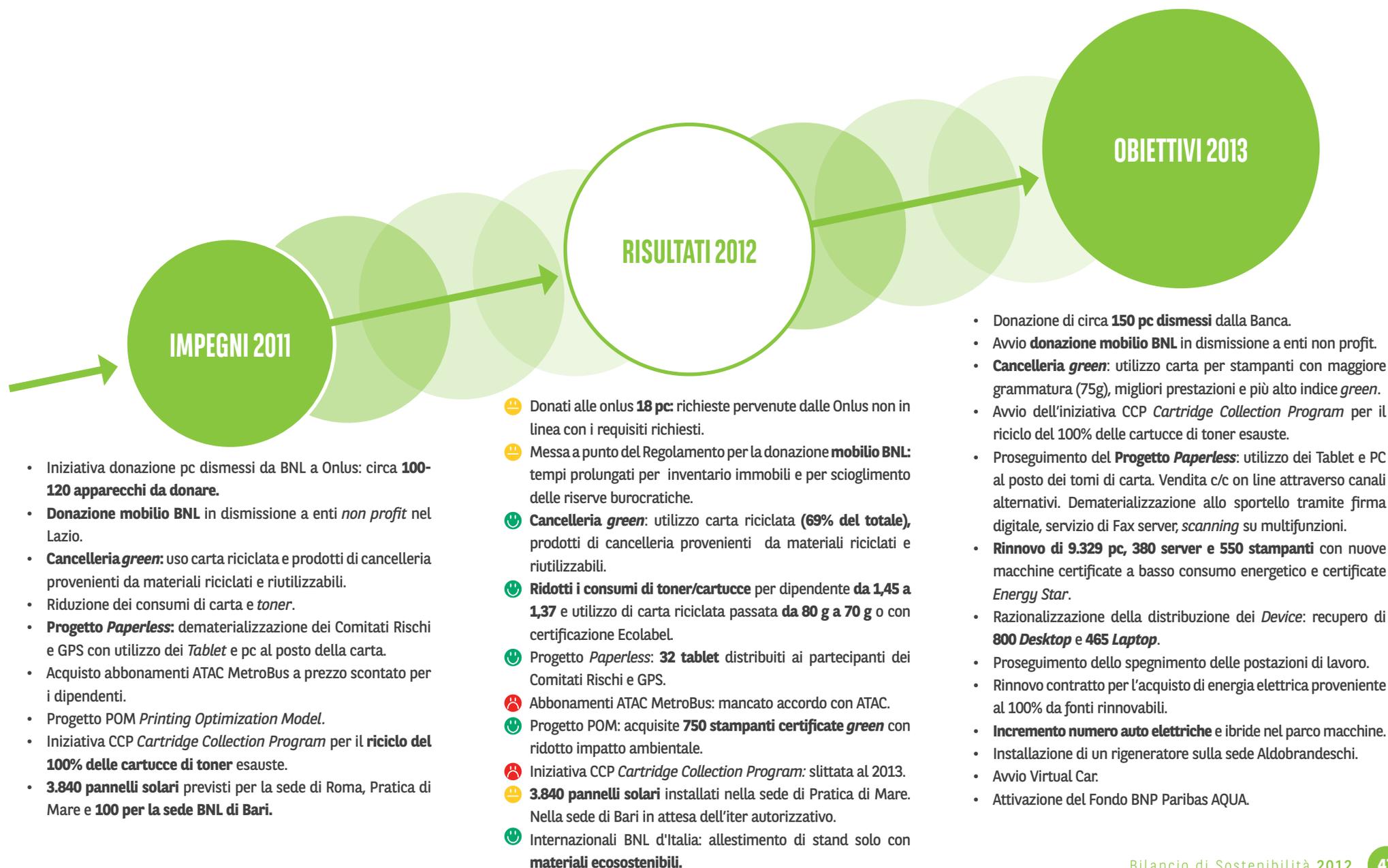
NUOVA SEDE VIA TIBURTINA

Sostenibilità, innovazione e funzionalità saranno gli elementi chiave della nuova struttura, un edificio di ultima generazione situato in un'area centrale della città. Un sistema di infrastrutture che garantirà la massima connessione con il tessuto urbano ed extraurbano grazie a linee ferroviarie, metropolitane, una fitta rete di trasporti pubblici di superficie e la nuova stazione della TAV che consentirà di raggiungere velocemente le altre sedi italiane del Gruppo. Il nuovo edificio sarà dotato dei più elevati standard di sostenibilità ambientale che permetteranno anche drastiche riduzioni dei consumi energetici. I dipendenti avranno a disposizione una serie di spazi e servizi a supporto, è prevista infatti la realizzazione di aree dedicate alla formazione, del ristorante aziendale, di un asilo nido, un'area fitness, un auditorium e un parcheggio interrato. I tempi di chiusura dei lavori sono previsti per il 2015.

PRESTITO ENERGIA

Prestito destinato a chi sceglie l'energia rinnovabile optando per l'installazione di un impianto fotovoltaico nella propria abitazione. Il finanziamento per l'acquisto e l'installazione dell'impianto può arrivare a 100 mila euro.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

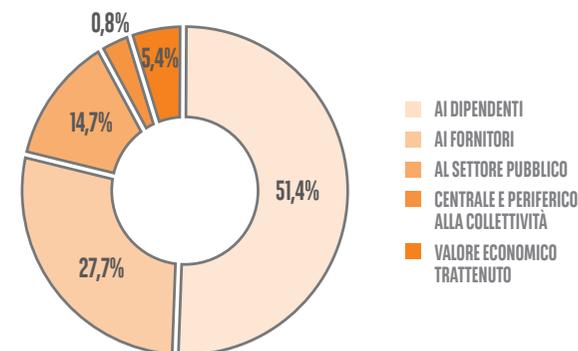


DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

(milioni di euro)

VALORE ECONOMICO	2012		2011	
Valore economico direttamente generato	1.904	100,0%	2.204	100,0%
Valore economico distribuito	1.801	94,6%	2.016	91,5%
Ai dipendenti	978	51,4%	1.078	48,9%
Ai fornitori	528	27,7%	527	23,9%
Al settore pubblico centrale e periferico	280	14,7%	397	18,0%
Alla collettività	15	0,8%	14	0,6%
Valore economico trattenuto	103	5,4%	188	8,5%

Valore economico generato nel 2012



La nuova caduta dell'attività economica e le incerte prospettive congiunturali hanno determinato la necessità di irrobustire le rettifiche di valore su crediti. Conseguentemente anche il valore aggiunto generato dall'attività complessiva della Banca ha subito una significativa erosione, attestandosi a 1.904 milioni, rispetto ai 2.204 milioni del 2011 (-14%). Il valore economico direttamente generato dalla Banca attraverso il proprio operato di impresa al servizio dell'economia, pari come detto a 1.904 milioni, è stato distribuito tra le diverse categorie di stakeholder interni ed esterni, nel modo seguente:

- il 51,4% ai dipendenti, sottoforma di retribuzioni, trattamento di fine rapporto lavoro e contributi sociali, nonché formazione e aggiornamento professionale;
- il 27,7% ai fornitori di beni e servizi per il sostegno dell'attività dell'impresa, con l'obiettivo di rafforzare la struttura territoriale e commerciale della Banca e l'immagine del Gruppo;
- il 14,7% al settore pubblico, sottoforma di tasse e imposte, dirette, indirette e patrimoniali di pertinenza dello Stato e degli altri enti territoriali (Regioni e Comuni);
- lo 0,8% destinato alla collettività mediante la partecipazione ad iniziative di natura sociale, culturale, sportiva, scientifica oppure a tutela dell'ambiente e a sostegno del territorio.

BNL ha distribuito ai diversi stakeholder il 94,6% del valore aggiunto generato nell'esercizio 2012 (91,5% nell'esercizio 2011); il residuo 5,4% è stato invece trattenuto per sostenere lo sviluppo di lungo periodo dell'azienda. Come negli anni passati, l'utile netto conseguito, pari a 18 milioni, è stato destinato alla formazione di riserve per il rafforzamento del patrimonio di qualità primaria, che rappresenta il principale elemento di garanzia per la continuità aziendale. Sotto l'aspetto metodologico, per la redazione del prospetto sulla determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto, BNL si è avvalsa del processo di rendicontazione definito dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI).

TAVOLE

Gli Indicatori della *Global Reporting Initiative* (GRI) danno modo alle imprese di fare un rendiconto circa le iniziative economiche, sociali ed ambientali sostenibili adottate nel corso dell'anno. Ciò avviene attraverso la produzione di informazioni descrittive e di dati numerici standardizzati che consentono di fare un confronto (*benchmarking*) tra i risultati raggiunti da imprese diverse.

Nelle pagine precedenti sono state enucleate le informazioni qualitative, mentre in questa sezione saranno riportati tabelle e grafici relativi agli indicatori GRI che richiedono dati numerici e percentuali.

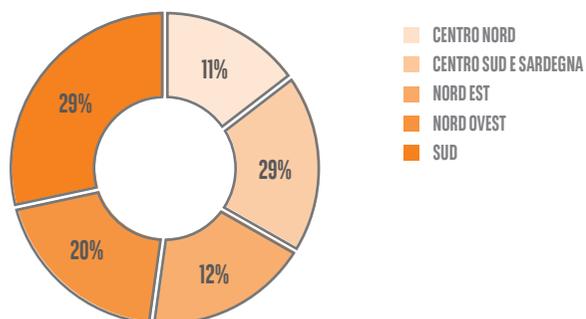
Gli indicatori GRI a cui BNL si attiene, si riferiscono all'attuale versione GRI3.1.

CLIENTI

FS6 Portafoglio clienti per linea di business, regione, dimensione e settore.

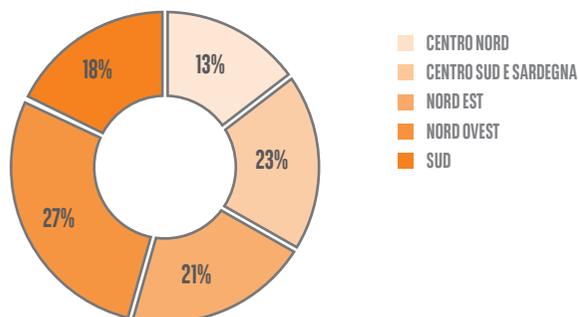
Clientela *Individuals*: **2.226.257** clienti, suddivisi in: **TOP, PREMIUM e FAMILY.**

Ripartizione Geografica



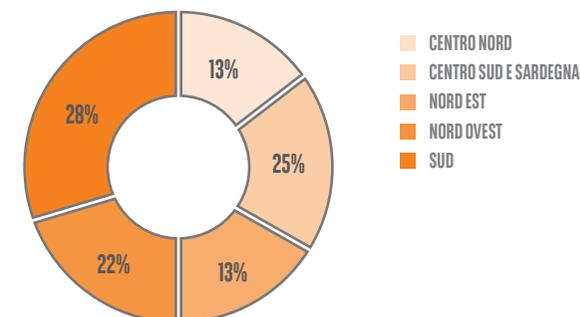
Clientela *Private*: **42.293** clienti.

Ripartizione Geografica



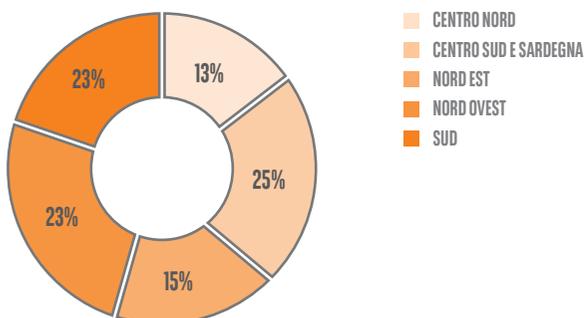
Clientela *Small Business*: **152.896** clienti.

Ripartizione Geografica

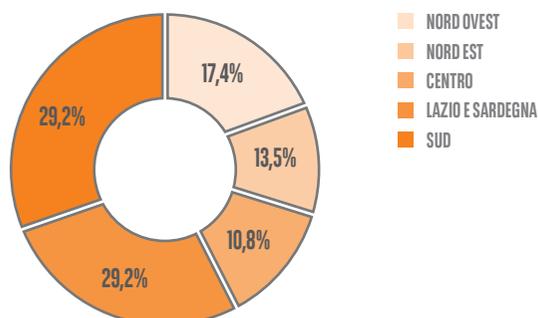


Clientela *Imprese*: **22.680** clienti.

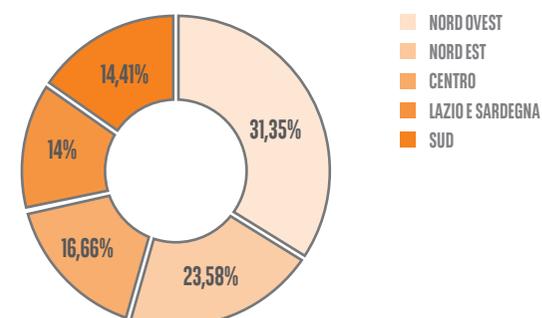
Ripartizione Geografica



Ripartizione Geografica % della Clientela Pubblica Amministrazione.



Ripartizione Geografica % della Clientela *Corporate* e Grandi Clienti.



INDIVIDUALS: persone fisiche distinte tra clientela relazionale e privati in base alla ricchezza divenuta presso BNL-raccolta diretta e indiretta.

SMALL BUSINESS: aziende con fatturato annuo fino a 750.000 euro.

IMPRESE: aziende con fatturato annuo compreso tra 750.000 euro e 5 milioni di euro.

PRIVATE: persone fisiche assegnate a specifici portafogli caratterizzati da gestione finanziaria ad elevata specializzazione.

FS6 Portafoglio clienti per linea di *business*, regione, dimensione e settore.

Ripartizione geografica clientela *Pubblica Amministrazione*

	2010	2011	2012
Nord-Ovest	2.860	2.887	2.913
Nord-Est	2.362	2.380	2.259
Centro	2.220	2.420	1.815
Lazio e Sardegna	4.442	4.483	4.892
Sud	4.853	4.736	4.891
Totale	16.737	16.906	16.770

Ripartizione geografica % clientela *Pubblica Amministrazione*

	2010	2011	2012
Nord-Ovest	17,1%	17,1%	17,4%
Nord-Est	14,1%	14,1%	13,5%
Centro	13,3%	14,3%	10,8%
Lazio e Sardegna	26,5%	26,5%	29,2%
Sud	29,0%	28,0%	29,2%

Ripartizione geografica clientela *Corporate e Grandi Clienti*

	2010	2011	2012
Nord-Ovest	7.274	7.379	7.652
Nord-Est	5.542	5.615	5.755
Centro	4.147	4.128	4.067
Lazio e Sardegna	3.458	3.487	3.419
Sud	3.608	3.623	3.517
Totale	24.029	24.231	24.410

Ripartizione geografica % clientela *Corporate e Grandi Clienti*

	2010	2011	2012
Nord-Ovest	30,3%	30,5%	31,35%
Nord-Est	23,1%	23,2%	23,58%
Centro	17,3%	17%	16,66%
Lazio e Sardegna	14,4%	14,4%	14,00 %
Sud	15,0%	15,0%	14,41%

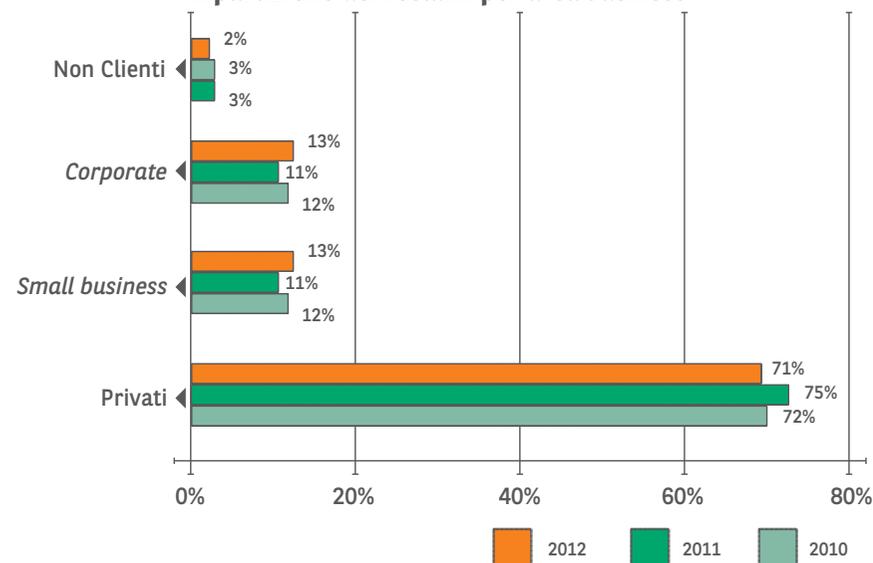
Controparti	N. rapporti		
	2010	2011	2012
Enti Centrali	1.723	1.804	1.850
Enti Previdenziali	235	275	254
Enti Locali	973	1.234	1.200
Aziende di Servizio	585	668	714
Istituzioni Sanitarie	70	112	112
Istituzioni Scolastiche	1.127	1.095	829
Istituzioni Militari	469	623	623
Rappresentanze Estere	232	267	260
Associazioni	8.597	8.027	8.169
Istituzioni Sindacali	1.842	1.940	1.900
Enti Religiosi	884	841	744

PR8 Numero di reclami documentati relativi a violazioni della *privacy* e a perdita dei dati dei consumatori.

Principali motivi di reclamo	N.	%
Esecuzione operazioni	3.275	49%
Comunicazione ed informazione al cliente	899	13%
Applicazione delle condizioni	595	9%
Anatocismo	232	3%
Personale	147	2%
Condizioni	49	1%
Merito di credito	84	1%
Altro	1.448	22%

Dal 2009 la causale relativa a "Violazione della *privacy* dei clienti" non è più nel set delle causali monitorate nel sistema GE.RE., il registro elettronico ufficiale dei reclami.

Ripartizione dei reclami per area *business*



Ripartizione reclami per prodotto

PRODOTTO	2010	2011	2012
CC/DR e servizi correlati	2.841	3.574	3.735
Monetica	449	511	692
Finanziamenti	1.119	1.311	1.181
Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita	495	632	581
Altro	286	293	540
Totale	5.190	6.321	6.729

Ripartizione % reclami per prodotto*

PRODOTTO	2010	2011	2012
CC/DR e servizi correlati	55%	57%	56%
Monetica	9%	8%	10%
Finanziamenti	22%	21%	18%
Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita	10%	10%	9%
Altro	6%	5%	8%

*I dati riportati si riferiscono alla clientela *Retail e Corporate*

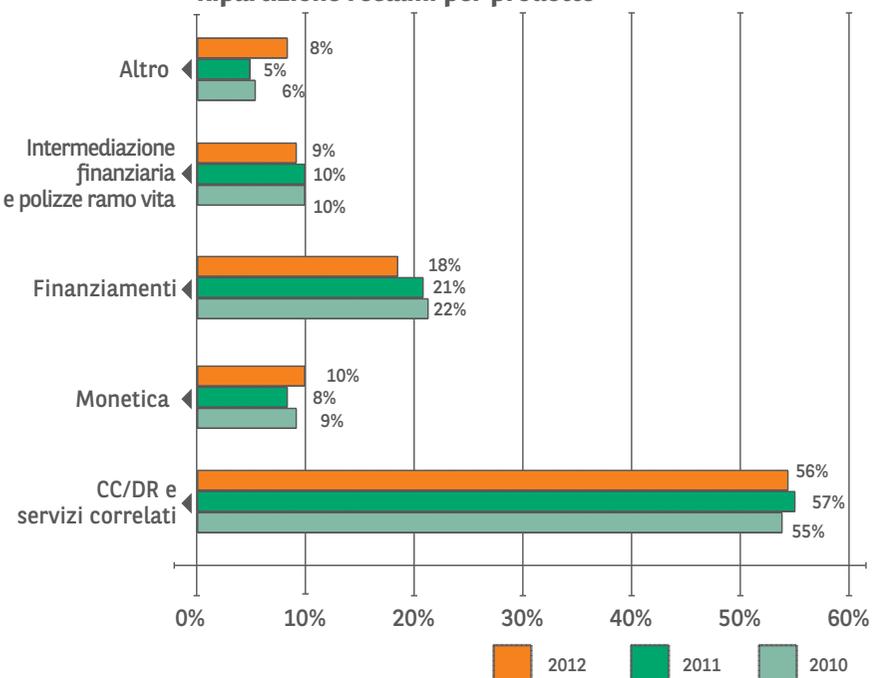
Ripartizione reclami per area *business*

PRODOTTO	2010	2011	2012
Privati	3.755	4.754	4.778
Small business	627	699	884
Corporate	641	686	899
Non clienti	167	182	168
Totale	5.190	6.321	6.729

Ripartizione % reclami per area *business*

PRODOTTO	2010	2011	2012
Privati	72%	75%	71%
Small business	12%	11%	13%
Corporate	12%	11%	13%
Non clienti	3%	3%	2%

Ripartizione reclami per prodotto



PR5 Pratiche relative alla *customer satisfaction*.

INDAGINI ASCOLTO CLIENTI ESTERNI

TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	MESE DI AVVIO INDAGINE
Customer Satisfaction Agenzia	117.000 Clienti <i>Individuals</i> BNL	Interviste telefoniche (CATI)	Gennaio 2012, cadenza settimanale
Indagine sulla qualità del servizio del CRC (Centro Relazione Clientela)	3.000 Clienti <i>Individuals</i> e <i>Business</i> che hanno contattato il CRC nel mese precedente l'intervista	Interviste telefoniche (CATI)	Gennaio 2012, cadenza bimestrale
Customer Satisfaction Banca via Internet	Universo clienti utilizzatori della Banca <i>online</i>	Questionario <i>online</i>	Dicembre 2011
Customer Satisfaction Private Banking	1.060 Clienti <i>Private</i>	Interviste telefoniche (CATI)	Marzo 2012
Customer Satisfaction Clienti Imprese	6.600 Clienti Imprese	Interviste telefoniche (CATI)	Marzo 2012, cadenza trimestrale
Customer Satisfaction Clienti reclamanti	1.100 Clienti <i>Individuals</i> , <i>Small Business</i> , Imprese che hanno reclamato formalmente	Interviste telefoniche (CATI)	Prima rilevazione a giugno 2012 e seconda a dicembre 2012
Customer Satisfaction Confronto Competitivo	14.000 interviste a clienti BNL e clienti dei principali <i>competitor</i> nazionali e locali	Interviste telefoniche (CATI)	Marzo 2012, cadenza trimestrale

INDAGINI ASCOLTO CLIENTI INTERNI

TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	MESE DI AVVIO INDAGINE
Customer Satisfaction DAG	800 Direttori di Agenzia	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Quadrimestrale
Gestori Retail	2.000 Gestori <i>Retail</i>	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Quadrimestrale
Gestori Private	200 Gestori <i>Private</i>	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Quadrimestrale

INDAGINI ASCOLTO CLIENTI ESTERNI

TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	MESE DI AVVIO INDAGINE
Customer Satisfaction Corporate	2.000 Imprese <i>Corporate</i>	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale, quarto trimestre
Customer Satisfaction Pubblica Amministrazione	1.300 Enti della PA	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale, quarto trimestre
Posizionamento competitivo Clienti Grandi Relazioni	500 Grandi Clienti	Interviste face to face Focus group, Interviste mix mode	Una tantum
Customer Satisfaction Servizio Assistenza Corporate	1.000 Clienti tra gli utilizzatori del SAC	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale, novembre 2012
Indagine sulla qualità del servizio di assistenza ai canali telematici imprese	1000 Clienti Imprese che hanno contattato l'HD canali telematici nei due mesi precedenti l'intervista	Interviste telefoniche (CATI)	2 Rilevazioni/cadenza semestrale

INDAGINI ASCOLTO CLIENTI INTERNI

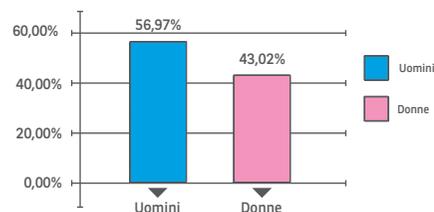
TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	MESE DI AVVIO INDAGINE
CS Rete Corporate	900 Risorse commerciali	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Annuale

PERSONE

LA1 Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologia, tipo di contratto e distribuzione territoriale, suddivisi per genere.

Composizione del Personale

	2010	2011	2012
Uomini	8.276	8.177	7.829
Donne	5.711	5.876	5.912
Totale	13.987	14.053	13.741



Ripartizione dipendenti per tipo di contratto e genere

2012	Uomini			Donne			Totale
	Full Time	Part Time	Tot. Uomini	Full Time	Part Time	Tot. Donne	
DIPENDENTI ISCRITTI SUL LUL:							
T. Indeterminato	7.628	72	7.700	4.640	1.063	5.703	13.403
T. Determinato	64		64	95		95	159
Apprendistato	58		58	98	1	99	157
Contratto Inserimento	7		7	15		15	22
Totale	7.757	72	7.829	4.848	1.064	5.912	13.741

2011	Uomini			Donne			Totale
	Full Time	Part Time	Tot. Uomini	Full Time	Part Time	Tot. Donne	
DIPENDENTI ISCRITTI SUL LUL:							
T. Indeterminato	8.006	68	8.074	4.657	1.021	5.678	13.752
T. Determinato	80	10	90	127	35	162	252
Apprendistato	13	0	13	34	2	36	49
Contratto Inserimento	0	0	0	0	0	0	0
Totale	8.099	78	8.177	4.818	1.058	5.876	14.053

2010	Uomini			Donne			Totale
	Full Time	Part Time	Tot. Uomini	Full Time	Part Time	Tot. Donne	
DIPENDENTI ISCRITTI SUL LUL:							
T. Indeterminato	8.110	66	8.176	4.519	981	5.500	13.676
T. Determinato	62	11	73	78	26	104	177
Apprendistato	27	0	27	106	1	107	134
Contratto Inserimento							
Totale	8.199	77	8.276	4.703	1.008	5.711	13.987

	2008	2009	2010	2011	2012
Part-Time	6,9%	7,5%	7,8%	8,1%	8,3%
Donne	94,4%	93,0%	92,9%	93,1%	93,7%
Uomini	5,6%	7,0%	7,1%	6,9%	6,3%

2012	Uomini			Donne			Totale
	Full Time	Part Time	Tot. Uomini	Full Time	Part Time	Tot. Donne	
COLLABORATORI:							
Contratto di somministrazione	4	0	4	13	0	13	17
Contratto a progetto	9	0	9	0	0	0	9
Stage e rapporti di agenzia	29	0	29	22	0	22	51
Rappresentanza commerciale	0	0	0	0	0	0	0
Totale	42	0	42	35	0	35	77

2011	Uomini			Donne			Totale
	Full Time	Part Time	Tot. Uomini	Full Time	Part Time	Tot. Donne	
COLLABORATORI:							
Contratto di somministrazione	5	0	5	11	0	11	16
Contratto a progetto	11	0	11	0	0	0	11
Stage e rapporti di agenzia	29	0	29	40	0	40	69
Rappresentanza commerciale	0	0	0	0	0	0	0
Totale	45	0	45	51	0	51	96

2010	Uomini			Donne			Totale
	Full Time	Part Time	Tot. Uomini	Full Time	Part Time	Tot. Donne	
COLLABORATORI:							
Contratto di somministrazione	10	0	10	13	0	13	23
Contratto a progetto	10	0	10	0	0	0	10
Stage e rapporti di agenzia	37	0	37	64	0	64	101
Rappresentanza commerciale	0	0	0	0	0	0	0
Totale	57	0	57	77	0	77	134

Ripartizione del personale per area geografica

	Donne			Uomini		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Valle D'Aosta	2	2	2	2	2	3
Piemonte	301	315	310	306	309	288
Liguria	124	121	117	207	200	188
Lombardia	822	808	852	997	996	991
Trentino Alto Adige	30	31	29	57	55	50
Veneto	301	316	314	425	425	401
Friuli Venezia Giulia	83	83	73	85	84	76
Emilia Romagna	324	338	329	443	446	412
Toscana	316	367	369	447	453	425
Marche	113	115	109	221	216	210
Umbria	60	61	66	101	95	90
Lazio	2.198	2.250	2.277	3.116	3.076	3.005
Abruzzo	89	87	86	174	167	155
Molise	8	8	11	19	20	21
Campania	259	270	272	500	487	458
Basilicata	14	15	15	27	25	25
Puglia	198	205	206	364	356	329
Calabria	144	146	140	232	229	206
Sicilia	178	191	190	332	317	297
Sardegna	147	147	145	221	219	199

Area Territoriale 1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

Area Territoriale 2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna)

Area Territoriale 3 (AT3): Centro (Toscana; Marche; Umbria; Abruzzo)

Area Territoriale 4 (AT4): Lazio e Sardegna

Area Territoriale 5 (AT5): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Molise; Calabria; Sicilia)

Ripartizione del personale per area geografica

	Donne			Uomini			Totale		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Nord-Ovest	1.249	1.246	1.281	1.512	1.507	1.470	2.761	2.753	2.751
Nord-Est	738	768	745	1.010	1.010	939	1.748	1.778	1.684
Centro	578	630	630	943	931	880	1.521	1.561	1.510
Lazio e Sardegna	2.345	2.397	2.422	3.337	3.295	3.204	5.682	5.692	5.626
Sud	801	835	834	1.474	1.434	1.336	2.275	2.269	2.170
Totale	5.711	5.876	5.912	8.276	8.177	7.829	13.987	14.053	13.741

Ripartizione del personale per fasce d'età e genere

	Donne			Uomini		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
<30	546	502	399	277	248	243
30-50	3.581	3.603	3.610	3.684	3.552	3.381
>50	1.584	1.771	1.903	4.315	4.377	4.205

Ripartizione del personale per inquadramento e genere

	Donne			Uomini		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Dirigenti Centrali				8	6	6
Dirigenti	35	42	45	256	263	277
Quadri	1.650	1.706	1.765	4.023	4.030	3.904
Aree Professionali	4.026	4.128	4.102	3.989	3.878	3.642
Totale	5.711	5.876	5.912	8.276	8.177	7.829

Ripartizione del personale per titolo di studio e genere

	Donne			Uomini		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Titolo post laurea	97	107	124	65	71	86
Laurea Vecchio Ordinamento (3+2)		2.476	2.200	2.936	2.934	2.695
Laurea triennale	150	180	536	84	105	314
Diploma	2.704	2.728	2.682	4.156	4.080	3.840
Licenza media inferiore	410	385	370	1.019	972	881
Altro	0	0	0	16	15	12

Ripartizione del personale per anzianità di servizio e genere

	Donne			Uomini			Totale		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
0-10	2.621	2.713	2.648	2.584	2.612	2.547	5.205	5.325	5.195
11-20	802	855	990	950	908	976	1.752	1.763	1.966
21-30	1.292	1.108	1.008	2.423	2.011	1.718	3.715	3.119	2.726
>30	996	1.200	1.266	2.319	2.646	2.588	3.315	3.846	3.854

LA2 Numero totale e tasso di nuovi assunti e di *turnover* dei dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica.

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover (assunti su cessati)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Uomini									
<30	166	119	149	72	58	98	231%	205%	152%
30-50	262	143	139	95	81	72	276%	177%	193%
>50	47	24	18	372	245	484	13%	10%	4%
Donne									
<30	282	235	249	101	109	179	279%	216%	139%
30-50	223	161	161	47	64	87	474%	252%	185%
>50	9	9	7	68	68	115	13%	13%	6%
Totale	989	691	723	755	625	1035	131%	111%	70%
Totale <30	448	354	398	173	167	277	259%	212%	144%
Totale 30-50	485	304	300	142	145	159	342%	210%	189%
Totale >50	56	33	25	440	313	599	13%	11%	4%
Totale									
	Assunzioni			Cessazioni			Turnover (assunti su cessati)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Totale Uomini	475	286	306	539	384	654	88%	74%	47%
Totale Donne	514	405	417	216	241	381	238%	168%	109%

Neoassunti

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover (assunti su cessati)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Uomini									
Nord-Ovest	173	66	52	112	71	107	154%	93%	49%
Nord-Est	61	35	25	67	37	100	91%	95%	25%
Centro	34	39	14	66	48	65	52%	81%	22%
Lazio e Sardegna	165	117	192	206	157	266	80%	75%	72%
Sud	42	29	23	88	71	116	48%	41%	20%
Donne									
Nord-Ovest	186	46	90	50	50	62	372%	92%	145%
Nord-Est	44	65	33	30	33	48	147%	197%	69%
Centro	51	84	38	19	33	40	268%	255%	95%
Lazio e Sardegna	169	158	207	86	108	179	197%	146%	116%
Sud	64	52	49	31	17	52	206%	306%	94%
Totale Nord-Ovest	359	112	142	162	121	169	222%	93%	84%
Totale Nord-Est	105	100	58	97	70	148	108%	143%	39%
Totale Centro	85	123	52	85	81	105	100%	152%	50%
Totale Lazio e Sardegna	334	275	399	292	265	445	114%	104%	90%
Totale Sud	106	81	72	119	88	168	89%	92%	43%
Totale	989	691	723	755	625	1.035	131%	111%	70%

Turnover per età

	Tasso di Turnover %		
	2010	2011	2012
Uomini			
<30	2,88%	2,16%	3,15%
30-50	4,31%	2,74%	2,70%
>50	5,06%	3,29%	6,41%
Donne			
<30	6,71%	5,85%	7,24%
30-50	4,73%	3,83%	4,19%
>50	1,35%	1,31%	2,06%
Totale	12,47%	9,36%	12,79%

Turnover per inquadramento

	Tasso di Turnover %		
	2010	2011	2012
Uomini			
Dirigenti	0,63%	0,37%	0,34%
Quadri	5,52%	2,98%	4,42%
Aree professionali	6,10%	4,84%	7,50%
Donne			
Dirigenti	0,07%	0,10%	0,03%
Quadri	2,40%	1,31%	1,56%
Aree professionali	10,31%	9,58%	11,91%
Totale	12,47%	9,36%	12,79%

Assunzioni per fascia d'età

	Tasso di Assunzioni %		
	2010	2011	2012
Uomini			
<30	2,01%	1,46%	1,90%
30-50	3,17%	1,75%	1,78%
>50	0,57%	0,29%	0,23%
Donne			
<30	4,94%	4,00%	4,21%
30-50	3,90%	2,74%	2,72%
>50	0,16%	0,15%	0,12%
Totale	7,07%	4,92%	5,26%

Turnover per area geografica

	Tasso di Turnover %		
	2010	2011	2012
Uomini			
Nord-Ovest	3,44%	1,68%	2,03%
Nord-Est	1,55%	0,88%	1,60%
Centro	1,21%	1,06%	1,01%
Lazio e Sardegna	4,48%	3,35%	5,85%
Sud	1,57%	1,22%	1,78%
Donne			
Nord-Ovest	4,13%	1,63%	2,57%
Nord-Est	1,30%	1,67%	1,37%
Centro	1,23%	1,99%	1,32%
Lazio e Sardegna	4,47%	4,53%	6,53%
Sud	1,66%	1,17%	1,71%
Totale	12,47%	9,36%	12,79%

Assunzioni area geografica

	Tasso di Assunzioni %		
	2010	2011	2012
Uomini			
Nord-Ovest	2,09%	0,81%	0,66%
Nord-Est	0,74%	0,43%	0,32%
Centro	0,41%	0,48%	0,18%
Lazio e Sardegna	1,99%	1,43%	2,45%
Sud	0,51%	0,35%	0,29%
Donne			
Nord-Ovest	3,26%	0,78%	1,52%
Nord-Est	0,77%	1,11%	0,56%
Centro	0,89%	1,43%	0,64%
Lazio e Sardegna	2,96%	2,69%	3,50%
Sud	1,12%	0,88%	0,83%
Totale	7,07%	4,92%	5,26%

Assunzioni per inquadramento

	Tasso di Turnover %		
	2010	2011	2012
Uomini			
Dirigenti	0,28%	0,12%	0,10%
Quadri	2,53%	1,05%	1,07%
Aree professionali	2,94%	2,32%	2,73%
Donne			
Dirigenti	0,02%	0,05%	0,00%
Quadri	1,52%	0,63%	0,56%
Aree professionali	7,46%	6,21%	6,50%
Totale	7,07%	4,92%	5,26%

Cessazioni per età

	Tasso di Cessazione %		
	2010	2011	2012
Uomini			
<30	0,87%	0,71%	1,25%
30-50	1,15%	0,99%	0,92%
>50	4,49%	3,00%	6,18%
Donne			
<30	1,77%	1,86%	3,03%
30-50	0,82%	1,09%	1,47%
>50	1,19%	1,16%	1,95%
Totale*	5,40%	4,45%	0%

Cessazioni per inquadramento

	Tasso di Turnover %		
	2010	2011	2012
Uomini			
Dirigenti	0,35%	0,24%	0,24%
Quadri	3,00%	1,93%	3,35%
Aree professionali	3,17%	2,52%	4,76%
Donne			
Dirigenti	0,05%	0,05%	0,03%
Quadri	0,88%	0,68%	1,00%
Aree professionali	2,85%	3,37%	5,41%
Totale*	5,40%	4,45%	0

Cessazioni area geografica

	Cessazioni %		
	2010	2011	2012
Uomini			
Nord-Ovest	1,35%	0,87%	1,37%
Nord-Est	0,81%	0,45%	1,28%
Centro	0,80%	0,59%	0,83%
Lazio e Sardegna	2,49%	1,92%	3,40%
Sud	1,06%	0,87%	1,48%
Donne			
Nord-Ovest	0,88%	0,85%	1,05%
Nord-Est	0,53%	0,56%	0,81%
Centro	0,33%	0,56%	0,68%
Lazio e Sardegna	1,51%	1,84%	3,03%
Sud	0,54%	0,29%	0,88%
Totale*	5,40%	4,45%	7,53%

Distribuzione dei neolaureati inseriti nel 2012 per funzione e disciplina di studi (n.)

Area Aziendale	Discipline economico-giuridiche	Discipline Umanistiche	Ingegneria	Discipline Scientifiche	Totale
Amm. Finanza e Controllo	9				9
Marketing	3			1	4
Risorse Umane	7			5	12
Sistemi Informativi	43		18	3	64
Vendite	225	1		8	234
Altro: Organizzazione, Compliance, Rischi	69	1	4		74
Totale	356	2	22	17	397

*Il totale è calcolato dal totale cessazione dell'anno diviso il totale dei dipendenti del 2012 (n. 13.741)

LA13 Composizione organi di governo in base a sesso e età.

Composizione per fascia d'età

	2012			2011		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Consiglio di Amministrazione	0	2	13	0	1	13
Collegio Sindacale	0	1	2	0	1	2
Comitato di Controllo	0	0	5	0	0	4
Comitato Remunerazione e Nomine	0	0	3	0	0	3

Composizione % per fascia d'età

	2012			2011		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Consiglio di Amministrazione	0%	13%	87%	0%	10%	90%
Collegio Sindacale	0%	33%	67%	0%	33%	67%
Comitato di Controllo	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Comitato Remunerazione e Nomine	0%	0%	100%	0%	0%	100%

Composizione per genere

%	2012			2011		
	N. Donne	N. Uomini	Tot componenti	N. Donne	N. Uomini	Tot componenti
Consiglio di Amministrazione	1	14	15	0	14	14
Collegio Sindacale	0	3	3	0	3	3
Comitato di Controllo	0	5	5	0	4	4
Comitato Remunerazione e Nomine	0	3	3	0	3	3

Composizione % per genere

%	2012		2011	
	N. Donne	N. Uomini	N. Donne	N. Uomini
Consiglio di Amministrazione	7%	93%	0	100%
Collegio Sindacale	0	100%	0	100%
Comitato di Controllo	0	100%	0	100%
Comitato Remunerazione e Nomine	0	100%	0	100%

Ripartizione del personale per inquadramento, età e genere

2012	%		
	<30	30-50	>50
Uomini			
Dirigenti Centrali	0,00%	0,03%	0,12%
Dirigenti	0,00%	3,82%	3,52%
Quadri	2,47%	53,18%	49,94%
Aree Professionali	97,53%	42,98%	46,42%
Donne			
Dirigenti Centrali	0,00%	0,00%	0,00%
Dirigenti	0,00%	0,75%	0,95%
Quadri	0,00%	28,20%	39,25%
Aree Professionali	100,00%	71,05%	59,80%

Ripartizione del personale appartenente a categorie protette (no vedove o orfani) per inquadramento e genere

2012	Donne				Uomini			
	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	TOT	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	TOT
Invalidi per servizio				0		2	7	9
Invalidi del lavoro			1	1			6	6
Invalidi civili		15	164	179	2	39	199	240
Sordi		3		3			2	2
Centralinisti ciechi		21		21			33	33
Profughi		4		4		5	10	15
Totale	0	43	165	208	2	46	257	305

Ripartizione del personale per categorie protette e genere (no vedove o orfani)

	Donne			Uomini			Totali		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Invalidi per servizio		0	0	9	9	9	9	9	9
Invalidi del lavoro	1	1	1	7	7	6	8	8	7
Invalidi civili	177	178	179	241	245	240	418	423	419
Sordi	3	3	3	3	2	2	6	5	5
Centralinisti ciechi	23	22	21	35	34	33	58	56	54
Profughi	4	4	4	15	15	15	19	19	19
Totale	208	208	208	310	312	305	518	520	513

Personale diversamente abile (% sul tot. dipendenti)

	2010	2011	2012
Donne	1,50%	1,50%	1,51%
Uomini	2,20%	2,20%	2,22%
Totale	3,70%	3,70%	3,73%

LA7 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica* e per genere.

Totale infortuni denunciati dalla Banca all'INAIL per categoria, distinti in infortuni durante l'orario di lavoro e in itinere

	2012									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni sul lavoro	20	11	2	6	4	9	24	31	31	2
Infortuni in itinere	38	39	27	26	15	15	152	114	65	7
Totale	58	50	29	32	19	24	176	145	96	9
Tasso di infortunio**	0,030	0,026	0,015	0,017	0,010	0,013	0,092	0,076	0,050	0,005
Indice di gravità***	0,001998108	0,002008532	0,002153341	0,001533429	0,002330646	0,001722175	0,002699388	0,002198522	0,002824631	0,000655017

NB: All'interno della Direzione Lazio e Sardegna sono state incluse le risorse della Direzione Generale

	2011									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni sul lavoro	27	17	5	15	33	15	65	41	24	20
Infortuni in itinere	48	21	19	20	38	25	99	104	51	11
Totale	75	38	24	35	71	40	164	145	75	31
Tasso di infortunio**	0,04	0,02	0,01	0,02	0,04	0,02	0,09	0,08	0,02	0,02
Indice di gravità***	0,002679767	0,001852208	0,001576245	0,000896965	0,002464215	0,001911198	0,002524905	0,002731864	0,002127385	0,001315563

NB: All'interno della Direzione Lazio e Sardegna sono state incluse le risorse della Direzione Generale

	2010									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni sul lavoro	5	8	15	11	9	14	44	34	11	9
Infortuni in itinere	62	20	10	31	35	20	135	90	44	28
Totale	67	28	25	42	44	34	179	124	55	37
Tasso di infortunio**	0,04	0,02	0,01	0,02	0,02	0,02	0,1	0,07	0,03	0,02
Indice di gravità***	0,003094614	0,001764343	0,000964902	0,001972857	0,00212018	0,00473825	0,003018599	0,002554804	0,002338054	0,001535535

NB: All'interno della Direzione Lazio e Sardegna sono state incluse le risorse della Direzione Generale

* Area Territoriale 1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)
 Area Territoriale 2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna)
 Area Territoriale 3 (AT3): Centro (Toscana; Marche; Umbria; Abruzzo)
 Area Territoriale 4 (AT4): Lazio e Sardegna
 Area Territoriale 5 (AT5): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Molise; Calabria; Sicilia)

** Numero di casi di infortunio sul totale delle ore lavorative in un anno

*** Ore perse procapite a causa di infortunio sul totale delle ore lavorative in un anno

Decessi

	Decessi 2012									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Totale	3	2	1	1	5	2	0	0	3	0

	Decessi 2011									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Totale	2	0	0	1	1	1	3	0	6	1

	Decessi 2010									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Totale	4	2	5	0	1	0	5	1	3	0

Motivi ripartizione assenze (espresso in giorni lavorativi)

MOTIVAZIONI ASSENZA	2012									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	10.446,91	10.473,06	5.971,97	6.057,05	5.459,47	4.171,28	30.445,86	29.505,79	10.186,83	7.630,44
Infortunio	726,83	632,19	548,91	301,9	447,3	227,33	2.498,11	1.532,69	1.001,18	139,63
Totale	11.173,74	11.105,25	6.520,88	6.358,95	5.906,77	4.398,61	32.943,97	31.038,48	11.188,01	7.770,07

MOTIVAZIONI ASSENZA	2011									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	10.358,16	10.850,1	7.237,13	5.937,18	6.877,53	5.504,05	32.280,61	29.949,35	12.797,91	9.241,82
Infortunio	1.011,58	582,17	411,5	187	602,6	309,94	2.335,5	1.888,56	797,92	289,88
Totale	11.369,74	11.432,27	7.648,63	6.124,18	7.480,13	5.813,99	34.616,11	31.837,91	13.595,83	9.531,7

MOTIVAZIONI ASSENZA	2010									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	11.115,15	10.745,85	7.235,75	5.451,69	7.092,07	4.668,57	35.173,46	30.252,07	13.596,54	7.601,7
Infortunio	1.980,98	604,46	260,48	410,58	543,26	715,37	2.854,3	1.665,26	912,19	326,61
Totale	13.096,13	11.350,31	7.496,23	5.862,27	7.635,33	5.383,94	38.027,76	31.917,33	14.508,73	7.928,31

NB1: All'interno della direzione Lazio e Sardegna sono stati incluse le risorse della Direzione Generale
 NB2: La cella infortunio contiene il Tot giorni di assenza per infortunio in servizio+in itinere+fuori servizio

Tassi: assenteismo, malattia, micromalattia, infortunio, indice di gravità

	2012									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tasso di assenteismo (%)	2,45%	2,34%	2,31%	2,89%	2,25%	2,36%	1,94%	2,45%	2,45%	2,18%
Tasso di malattia (frequenza)	2,30%	1,27%	0,90%	6,94%	1,88%	1,87%	1,13%	0,87%	6,53%	1,87%
Tasso di micromalattia (%)	1,15%	0,96%	1,04%	1,71%	1,45%	0,71%	0,66%	0,63%	1,13%	0,99%
Tasso di infortunio (frequenza)	0,026%	0,017%	0,013%	0,076%	0,005%	0,030%	0,015%	0,010%	0,092%	0,050%
Indice di gravità (frequenza)	0,002008532	0,001533429	0,001722175	0,002198522	0,000655017	0,001998108	0,002153341	0,002330646	0,002699388	0,002824631

	2011									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tasso di assenteismo (%)	2,60%	2,19%	2,81%	3,10%	2,99%	2,31%	2,27%	2,43%	2,65%	2,64%
Tasso di malattia (frequenza)	2,27%	1,23%	1,00%	6,81%	1,97%	1,91%	1,26%	1,14%	6,67%	2,52%
Tasso di micromalattia (%)	1,07%	0,90%	0,90%	1,63%	1,47%	0,70%	0,66%	0,63%	1,11%	1,00%
Tasso di infortunio (frequenza)	0,02%	0,02%	0,02%	0,08%	0,02%	0,04%	0,01%	0,04%	0,09%	0,02%
Indice di gravità (frequenza)	0,001852208	0,000896965	0,001911983	0,002731864	0,001315563	0,002679767	0,001576245	0,002464215	0,002524905	0,002127385

	2010									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tasso di assenteismo (%)	2,53%	1,98%	2,60%	3,22%	2,36%	2,69%	1,88%	2,27%	2,74%	2,53%
Tasso di malattia (frequenza)	2,10%	1,19%	0,96%	6,69%	1,78%	1,95%	1,21%	1,25%	7,44%	2,84%
Tasso di micromalattia (%)	1,01%	0,90%	0,95%	1,63%	1,32%	0,72%	0,62%	0,68%	1,22%	1,07%
Tasso di infortunio (frequenza)	0,02%	0,02%	0,02%	0,07%	0,02%	0,04%	0,01%	0,02%	0,10%	0,03%
Indice di gravità (frequenza)	0,001764343	0,001972857	0,004738248	0,002554804	0,001535535	0,003094614	0,000964902	0,00212018	0,003018599	0,002338054

Tablelle per il calcolo dei tassi

	2012									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tot. di gg di assenza per malattia di durata maggiore e uguale a 3 gg nell'anno di rendicontazione	6925	4212	2807	17949	4577	7856	4315	4252	20027	6690
Tot. di gg di assenza (*) nell'anno di rendicontazione	7557,19	4513,9	3034,33	19481,69	4716,63	8582,83	4863,91	4699,3	22525,11	7691,18
Tot. di dipendenti nell'anno di rendicontazione	1213	758	517	2653	826	1431	988	755	3624	1386
Assenza procapite media	6,23016488	5,955013193	5,869110251	7,343267998	5,710205811	5,997784766	4,92298583	6,224238411	6,215538079	5,54919192
Tot. casi di malattia nell'anno di rendicontazione	4393	2414	1714	13229	3576	3574	2157	1663	12441	3574
Tot. di gg di micro malattia (**) nell'anno di rendicontazione	3548,06	1845,05	1364,28	11556,79	3053,44	2590,91	1656,97	1207,47	10418,86	3496,83
Microassenza procapite media	2,925028854	2,434102902	2,638839458	4,356121372	3,696658596	1,81055905	1,677095142	1,599298013	2,874961369	2,522965368
Tot. casi di infortunio (compresi incidenti mortali) nell'anno di rendicontazione	50	32	24	145	9	58	29	19	176	96
Tot. di h lavorate perse per infortuni	4644,9	2216	1697,48	11120	1031,5	5451,24	4056,08	3354,75	18650,49	7463,83
Ore perse per infortuni procapite	3,829266282	2,92348285	3,283326886	4,191481342	1,248789346	3,809392034	4,10534413	4,443377483	5,14638245	5,38515873
Tot. di h lavorate in un anno	1906,5	1906,5	1906,5	1906,5	1906,5	1906,5	1906,5	1906,5	1906,5	1906,5
Tot. di gg lavorativi in un anno	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2

	2011									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tot. di gg di assenza per malattia di durata maggiore e uguale a 3 gg nell'anno di rendicontazione	7519	4151	4090	18.948	6.093	7.707	5.502	5.346	22.078	9044
Tot. di gg di assenza (*) nell'anno di rendicontazione	8.101,17	4.338	4.399,94	20.836,56	6.382,88	8.718,58	5.913,5	5.948,6	24.413,5	9841,92
Tot. di dipendenti nell'anno di rendicontazione	1.224	781	616	2.645	841	1.485	1.027	962	3.621	1466
Assenza procapite media	6,618602941	5,554417414	7,14275974	7,877716446	7,589631391	5,871097643	5,758033106	6,183575884	6,742198288	6,71345157
Tot. casi di malattia nell'anno di rendicontazione	4.338	2.362	1.910	12.998	3.774	3.647	2.417	2.176	12.718	4801
Tot. di gg di micro malattia (**) nell'anno di rendicontazione	3.331,1	1.778,89	1.412,72	10.977,32	3.139,76	2.645,64	1.730,67	1.530,21	10.174,62	3742,09
Microassenza procapite media	2,721486928	2,277708067	2,29337662	4,150215501	3,733365042	1,781575758	1,685170399	1,590654886	2,809892295	2,552585266
Tot. casi di infortunio (compresi incidenti mortali) nell'anno di rendicontazione	38	35	40	145	31	75	24	71	164	75
Tot. di h lavorate perse per infortuni	4.322,23	1.335,56	2.245,44	13.775,95	2.109,33	7.586,83	3.086,25	4.519,5	17.430,52	5945,89
Ore perse per infortuni procapite	3,53123366	1,71006402	3,64519481	5,208298677	2,508121284	5,108976431	3,005111977	4,698024948	4,813731014	4,055859482
Tot. di h lavorate in un anno	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5
Tot. di gg lavorativi in un anno	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2

	2010									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tot. di gg di assenza per malattia di durata maggiore e uguale a 3 gg nell'anno di rendicontazione	7.224	3.459	3.147	19.082	4.614	8.353	4.825	5.264	22.855	8922
Tot. di gg di assenza (*) nell'anno di rendicontazione	7.828,46	3.869,58	3.862,37	20.747,26	4.940,61	10.333,98	5.085,48	5.807,26	25.709,3	9834,19
Tot. di dipendenti nell'anno di rendicontazione	1.218	767	585	2.535	823	1.514	1.062	1.008	3.697	1532
Assenza procapite media	6,427307061	5,045084746	6,60234188	8,184323471	6,003171324	6,825614267	4,788587571	5,761170635	6,954097917	6,419184073
Tot. casi di malattia nell'anno di rendicontazione	4.017	2.284	1.831	12.765	3.404	3.733	2.321	2.389	14.196	5415
Tot. di gg di micro malattia (**) nell'anno di rendicontazione	3.131,85	1.760,69	1.407,57	10.485,07	2.757,7	2.762,15	1.682,75	1.751,07	11.484,46	4156,54
Microassenza procapite media	2,571305419	2,295554107	2,40610256	4,136122288	3,350789793	1,824405548	1,584510358	1,737172619	3,106426833	2,71314621
Tot. casi di infortunio (compresi incidenti mortali) nell'anno di rendicontazione	28	42	34	124	37	67	25	44	179	55
Tot. di h lavorate perse per infortuni	4.097,01	2.884,88	5.284,58	12.347,31	2.409,33	8.932,42	1.953,64	4.074,46	21.276,08	6828,89
Ore perse per infortuni procapite	3,363719212	3,76125163	9,03347009	4,870733728	2,927496962	5,89988111	1,839585687	4,042123016	5,754958074	4,4575
Tot. di h lavorate in un anno	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5
Tot. di gg lavorativi in un anno	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2

(*) Si intende assenza sia per malattia sia per infortunio. Attenzione: si considerino solo le assenze per malattia di durata maggiore o uguale a 3 gg. (**) Si intendono solo le assenze di malattia di durata minore a 3 gg.

LA15 Ritorno al lavoro e tassi di mantenimento/non abbandono dell'occupazione (*retention rates*) dopo il congedo parentale, per genere.

	2010			2011			2012		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
N. dipendenti che godevano del diritto al congedo parentale	1.999	2.248	4.247	1.992	2.237	4.229	1.954	1.869	3.823
N. dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	482	33	515	550	49	599	516	52	568
N. dipendenti tornati al lavoro alla conclusione del congedo	481	32	513	548	48	596	516	52	568
N. dipendenti tornati al lavoro alla conclusione del congedo e che erano ancora impiegati 12 mesi dopo il loro ritorno	475	32	507	456	46	502	515	50	565

NB: Per il conteggio del N° dipendenti tornati al lavoro alla conclusione del congedo, abbiamo effettuato l'estrazione a 1 mese di distanza dal termine del congedo stesso, tenendo in considerazione lo stato attivo del dipendente (a prescindere dal fatto che il dipendente abbia richiesto nello stesso periodo ferie, banca ore, aspettativa, ecc.)

	Tasso di ritorno dopo il congedo %		
	2010	2011	2012
Uomini	96,97%	97,96%	100%
Donne	96,79%	99,64%	100%
Totale	99,61%	99,50%	100%

Il Tasso di ritorno dopo il congedo è stato calcolato sul n. dei dipendenti tornati al lavoro alla conclusione del congedo a distanza di 1 mese dal termine del congedo stesso.

	Tasso di mantenimento del lavoro		
	2010	2011	2012
Uomini	98,55%	93,88%	96,15%
Donne	96,97%	82,91%	99,81%
Totale	98,45%	83,81%	99,47%

Il Tasso di mantenimento del lavoro è stato calcolato sul n. dei dipendenti tornati al lavoro alla conclusione del congedo e che erano ancora impiegati 12 mesi dopo il loro ritorno.

LA3 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno; ma non per i lavoratori *part-time* e a termine, suddivisi per sedi operative più significative.

Benefit

	T. Indeterminato	T. Determinato	Apprendistato
Assicurazione sulla vita (1)	X		
Copertura assicurativa per disabilità/invalidità (2)	X		
Congedo parentale	X	X	X
Congedo di maternità/paternità	X	X	X
Contributi pensionistici (3)	X		X
Polizza infortuni	X	X	X
Cassa sanitaria	X	X	X

(1) Polizza Rischio Morte: prevista solo per Amministratore Delegato/Dirigenza Generale + Dirigenti Centrali + tutti i Dirigenti

(2) Polizza IPM (Invalidità Permanente di Malattia): prevista solo per Amministratore Delegato/Dirigenza Generale + Dirigenti Centrali + Dirigenti a diretto riporto Amministratore Delegato (1° livello)

(3) Fondo Pensione BNL

LA10 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria di lavoratori.

Numero ore di formazione per categoria professionale

	Donne			Uomini		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Dirigenti	1.840	930	937	12.999	5.178	6.030
Quadri	78.807	63.502	56.347	216.016	147.257	136.237
Aree Professionali	221.219	185.707	188.722	163.252	126.520	129.975
Totale	301.866	250.139	246.006	392.266	278.955	272.242

Numero partecipanti alla formazione per categoria e genere

	Donne			Uomini		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Dirigenti	34	34	35	251	225	231
Quadri	1.596	1.587	1.675	4.081	3.841	3.814
Aree Professionali	4.052	4.059	4.159	4.036	3.652	3.589
Totale	5.682	5.680	5.869	8.368	7.718	7.634

Ore medie di formazione procapite per categoria e genere

	Donne			Uomini		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Dirigenti	53	22	21	49	19	21
Quadri	48	37	32	54	37	35
Aree Professionali	55	45	46	41	33	36
Totale	53	43	42	47	34	35

Ore medie di formazione procapite

	2010	2011	2012
Uomini	47	34	35
Donne	53	43	42
Media totale	50	38	38

S03 Percentuale di lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.

Formazione sulle politiche e procedure anticorruzione

Contenuto formazione	Giorni di formazione erogati nell'anno	N. partecipanti Dirigenti	N. partecipanti Quadri Direttivi	N. partecipanti Aree Professionali
Azioni di lotta e contrasto al riciclagg.(<i>elearning</i>) (*)	3.428	262	5.344	7.250
Antiriciclaggio (aula)	158	19	128	90
Antiriciclaggio Pillole (<i>elearning</i>)	255	0	593	1.309
Antiriciclaggio VCR (aula)	196	0	474	1.001
D. Lgs. 231/2001 (<i>elearning</i>) (*)	3.286	241	5.202	6.878
Formazione Compliance PPAA (aula)	96	3	82	39

(*) I dati sono riferiti ad un periodo di tempo più ampio dell'anno solare, a partire dalla messa *on line* dei corsi.

HR3 Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.

Area salute sicurezza	N. partecipanti	Modalità di erogazione in aula	Modalità di erogazione a distanza (**)
Rischio Rapina	167	✓	
Rischio Rapina Pillole (<i>elearning</i>)	1.861		✓
Rischio Rapina VCR (aula)	1.205	✓	
Rischio Incendio Medio	447	✓	
Primo Soccorso	495	✓	
Primo Soccorso Aggiornamento	783	✓	
Rischio Incendio Alto Aggiornamento	72	✓	
Lavoro e Sicurezza on-line Videotermini	2.333		
Salute e sicurezza sul lavoro (Dlgs 81/2008)	12.895		✓
D.Lgs. 81/2008 Obblighi e responsabilità dei Preposti	739		✓
Lavoro e sicurezza on-line - Prevenzione incendi rischio basso	3.983		✓

(**) I dati sono riferiti ad un periodo di tempo più ampio dell'anno solare, a partire dalla messa on line dei corsi.

Contenuto formazione	N. partecipanti	Giorni di formazione erogati nell'anno	Formazione erogata in aula %	Formazione erogata a distanza %
Manageriale	3.025	6.315	97%	3%
Sicurezza	6.596	3.088	59%	41%
Normativa	11.602	26.674	2%	98%
Tecnico specialistica	11.297	32.504	67%	33%
Neoassunti	200	520	100%	

HR8 Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.

Corsi rivolti al solo personale addetto alla sicurezza	N. partecipanti	% partecipanti
Rischio Rapina	167	3%
Rischio Incendio Medio	447	9%
Primo Soccorso	495	10%
Primo Soccorso Aggiornamento	783	15%
Rischio Incendio Alto Aggiornamento	72	1%
D.Lgs. 81/2008 Obblighi e responsabilità dei Preposti	739	14%
Lavoro e sicurezza on-line - Prevenzione incendi rischio basso	3.893	76%

N. tot. dipendenti BNL addetto alla sicurezza
5.110

LA14 Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria, per sedi operative significative.

Retribuzioni base medie lordi (€/000)

	2010		2011		2012	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	117.183	128.111	117.053	126.562	118.537	129.587
Quadri Direttivi	50.635	58.322	50.599	58.234	51.349	59.002
Aree Professionali	32.286	36.259	32.243	36.182	32.770	36.625

Retribuzioni base medie

	2010		2011		2012	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	153.780	160.474	147.017	157.191	146.028	156.554
Quadri Direttivi	53.321	61.687	52.915	61.207	53.415	61.795
Aree Professionali	33.092	36.996	32.851	36.767	33.340	37.163

Dinamiche organico: promozioni

	Donne			Uomini			Totale		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
N. promozioni	600	680	692	589	619	611	1.189	1.299	1.306

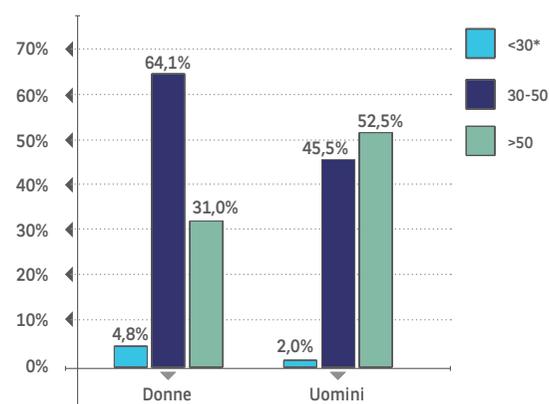
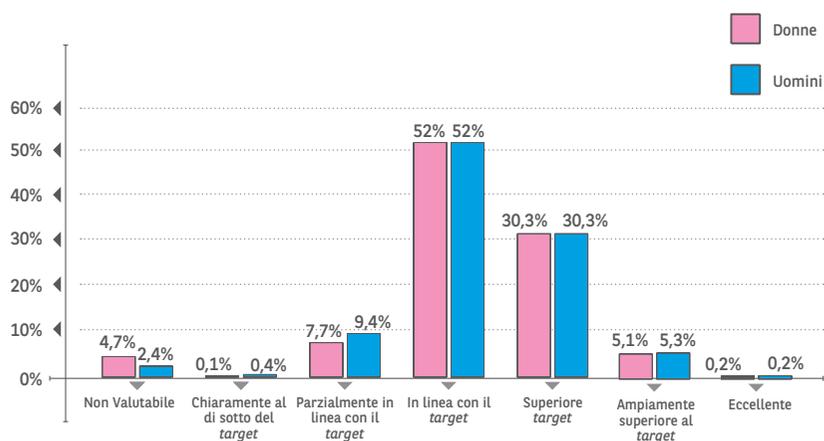
Rapporto dello stipendio base donne/uomini per categoria (%)

	2010	2011	2012
Dirigenti	91%	92%	91%
Quadri Direttivi	87%	87%	87%
Aree Professionali	89%	89%	89%

Rapporto della remunerazione base donne/uomini per categoria (%)

	2010	2011	2012
Dirigenti	96%	94%	93%
Quadri Direttivi	86%	86%	86%
Aree Professionali	89%	89%	90%

LA12 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere.



*La numerosità di valutazione espressa non considera i neo-assunti in quanto questi condividono soltanto la pianificazione degli obiettivi.

Numero e percentuale dei dipendenti, suddivisi per genere, che hanno ricevuto una *review* e una valutazione formale delle proprie performance durante il 2012.

2012		
	N.	%
Uomini	7.566	57%
Donne	5.732	43%
Totale	13.298	100%

	2012				
	N.			%	
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
<30	276	154	430	4,8%	2,0%
30-50	3677	3443	7120	64,1%	45,5%
>50	1779	3969	5748	31,0%	52,5%
Totale	5732	7566	13298	100,0%	100,0%

	2012				
	N.			%	
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini
Non Valutabile	267	182	449	4,7%	2,4%
Chiaramente al di sotto del <i>target</i>	5	29	34	0,1%	0,4%
Parzialmente in linea con il <i>target</i>	443	714	1157	7,7%	9,4%
In linea con il <i>target</i>	2981	3933	6914	52,0%	52,0%
Superiore al <i>target</i>	1736	2294	4030	30,3%	30,3%
Ampiamente superiore al <i>target</i>	290	399	689	5,1%	5,3%
Eccellente	10	15	25	0,2%	0,2%
Totale	5732	7566	13298	100,0%	100,0%

HR4 N. totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese.

Non si segnalano azioni legali o denunce aventi ad oggetto episodi di discriminazione o di molestia nei confronti di dipendenti.

La Banca per prevenire contenziosi relativi a pratiche discriminatorie o derivanti dall'interpretazione e/o violazione di norme di legge, di clausole di CCNL e di accordi aziendali, ha attivato dal 2009 il servizio "L'Esperto Risponde" e, dal 2010, la newsletter periodica "L@bornews", servizi dedicati agli operatori HR sui temi giuslavoristici e di sostenibilità legale. Nel 2012 sono stati resi **1.639 pareri**.

HR10 percentuale e n. totale di operazioni che sono state oggetto di giudizio rispetto ai diritti umani e/o valutazioni d'impatto.

Non si segnalano operazioni che sono state oggetto di giudizio rispetto ai diritti umani.

S04 Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.

Non si segnalano interventi di natura disciplinare in relazione a episodi di corruzione, non avendo ricevuto alcuna segnalazione né in ordine ad irregolarità rientranti nella predetta fattispecie poste in essere da personale della Banca nei rapporti con la Pubblica Amministrazione né in relazione a vantaggi conseguiti da dipendenti nello svolgimento della propria attività in qualità di incaricati di un pubblico servizio.

S07 Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.

Non si segnalano iniziative di natura disciplinare o legale aventi ad oggetto atti di concorrenza sleale posti in essere da personale della Banca.

FORNITORI

EC6 Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrate su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.

Importo fatturato	2010		2011		2012	
	N. Fornitori	%	N. Fornitori	%	N. Fornitori	%
Fino a € 100.000	10.267	94%	12.280	94%	10.075	93%
Da € 100.001 a € 500.000	398	4%	559	4%	491	5%
Da € 500.001 a € 1.000.000	84	1%	96	1%	97	1%
Oltre € 1.000.000	127	1%	115	1%	119	1%
Totale	10.876	100%	13.050	100%	10.782	100%

Tipologia	2010		2011		2012	
	N. Fornitori	Fatturato (*)	N. Fornitori	Fatturato (*)	N. Fornitori	Fatturato (*)
Spese Immobiliari	1.257	185.702.504	1.568	223.759.689	1.638	206.725.647
Tecnologie	213	137.832.055	198	118.901.645	201	128.826.869
Altri Servizi	7.507	369.237.012	9.145	367.622.640	7.981	355.811.610
Altro (**)	4.179	138.264.181	5.259	136.391.671	2.557	195.396.749
Totale (***)	13.156	831.035.751	16.170	846.675.645	12.377	886.760.874

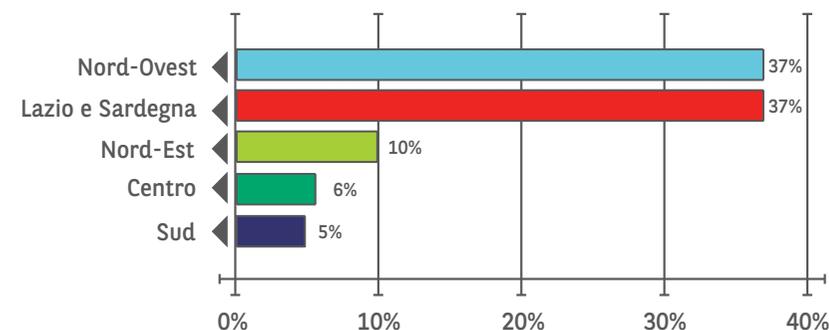
(*) M € IVA inclusa

(**) Acquisto Oro, competenze anno, oneri vari, etc

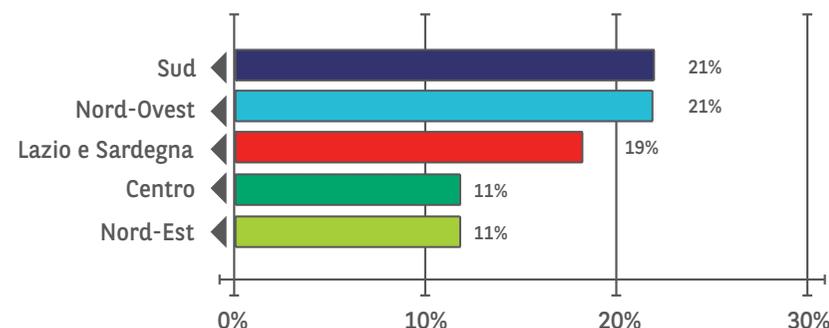
(***) La somma dei fornitori appartenenti alle varie tipologie potrebbe risultare superiore al numero complessivo dei fornitori in quanto alcuni fornitori appartengono a più tipologie

Area Geografica	2010		2011		2012	
	N. Fornitori	Fatturato (*)	N. Fornitori	Fatturato (*)	N. Fornitori	Fatturato (*)
Fornitori Locali:						
Nord-Ovest	2.543	326.778.485	3.062	303.993.711	2.519	290.883.364
Nord-Est	1.407	74.861.547	1.780	90.566.825	1.373	74.091.866
Centro	1.520	48.690.947	1.739	56.296.528	1.390	48.130.884
Lazio e Sardegna	2.291	267.444.775	2.603	283.670.517	2.313	287.146.703
Sud	2.451	30.087.498	3.038	43.620.952	2.524	38.713.284
Totale Fornitori Locali	10.212	747.863.253	12.222	778.148.534	10.119	738.966.102
Esteri	664	83.172.499	828	68.527.111	663	147.794.772
Totale Estero	664	83.172.499	828	68.527.111	663	147.794.772
Totale	10.876	831.035.751	13.050	846.675.645	10.782	886.760.874

Ripartizione della spesa per aree territoriali 2012



Distribuzione Territoriale dei fornitori 2012



	2010		2011		2012	
	N.	% sul totale	N.	% sul totale	N.	% sul totale
Fornitori locali	10.212	94%	12.222	94%	10.119	94%
Fornitori esteri	664	6%	828	6%	663	6%
Totale	10.876	100%	13.050	100%	10.782	100%

AMBIENTE

EN1 Materie prime utilizzate per peso e volume. EN2 Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.

Consumi di Toner

	2010	2011	2012
Q.tà totale toner (kg)	27.786	20.014	18.791
Q.tà toner per dipendente (kg)	2	1	1
Q.tà toner utilizzati dagli <i>outsourcer</i> * (kg)	1.419	1.419	8.331

*La Tabella include i toner utilizzati dagli *outsourcer* Xerox (6.502Kg) e Rotomail (493Kg) per la stampa della comunicazione alla clientela (trimestrali ed E/C monetica) e Ricoh (1.336 Kg) per le multifunzioni.

** Nel 2012 non ci sono macchine che consumano cartucce.

Consumi di Cartucce**

	2010	2011	2012
Q.tà totale cartucce (kg)	4.340	3.324	0
Q.tà cartucce per dipendente (kg)	0,317	0,241	0
Q.tà cartucce utilizzate dagli <i>outsourcer</i> * (kg)	-	-	0

Consumi di consumi Carta

	2010	2011	2012
Carta totale (kg)	1.258.826	1.138.723	1.130.471
Q.tà carta utilizzata dagli <i>outsourcer</i> * (kg)	-	-	488.579
Carta per dip. (kg)	92	83	82
Fogli per dip. (N. A4)	17.947	16.114	18.317

La tabella consumi di carta non include, come nel 2012, quella per usi esterni (biglietti da visita, buste per corrispondenza, modulistica) stimata per il 2012 in 518.792 Kg

Prodotti "Green"

	2012		
	Catalogo generale	Catalogo "Green"	
	Kg	Kg	%
Toner e altri prodotti informatici	0	0	0
Cancelleria	0	7.300	0
Modulistica	0	0	0
Carta fotocopie	1.130.471	944.020	84%
Altro	0	0	0
Totale	1.130.471	951.320	84%

Carta

	2012	
	Kg	% su tot carta acquistata
Marchio ecolabel	353.223	31%

Carta riciclata (Kg)

	2012		
	Q.tà tot (Kg)	Q.tà per dip.	% su tot carta acquistata
Carta riciclata acquistata	777.248	58	69%

Carta riciclata (Kg)

Carta totale acquistata	
Kg	
	1.130.471

EN8-EN9-EN21 Prelievo totale di acqua per fonte; fonti idriche interessate; acqua totale scaricata per qualità e destinazione.

Acqua

	2010	2011	2012
Q.tà totale acqua (m ³)	700.000	661.388	605.000
Q.tà acqua per dipendente	50,05	47,06	43,2

	2010	2011	2012
	% su volume tot acqua prelevata	% su volume tot acqua prelevata	% su volume tot acqua prelevata
Acque fornite da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici	100%	100%	100%

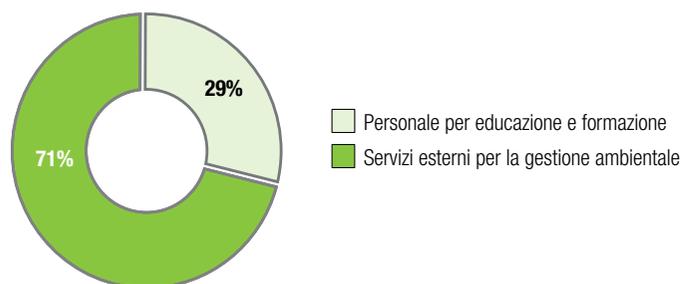
EN22-EN24 Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.

Rifiuti

	2011	2012
Rifiuti totali (kg)	609.311	648.730
Rifiuti pro capite (kg)	43,36	46,34
Destinati al recupero (tonn)	598,31	
Destinati allo smaltimento (tonn)	10,998	
Rifiuti per metodo di smaltimento o recupero (tonn.)		
riciclaggio	598,31	648,73
discarica	10,998	

EN30 Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivisi per tipologia.

Costi di protezione e gestione ambientale



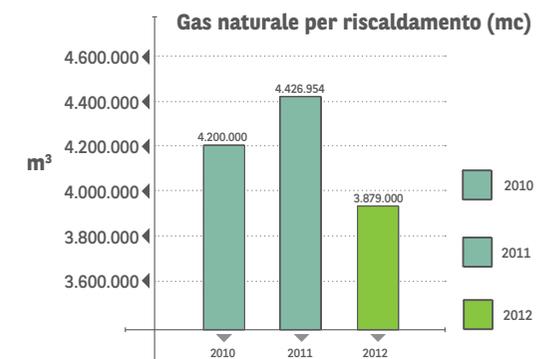
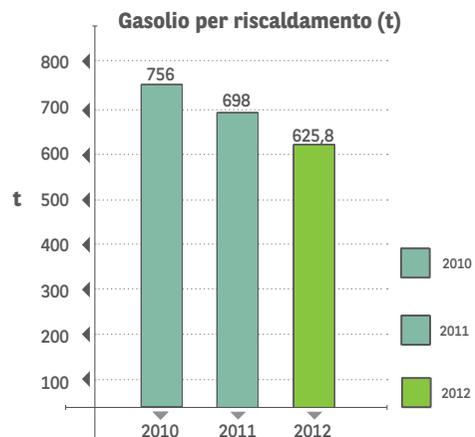
EN28 Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto ai regolamenti e leggi in materia ambientale.

Nel 2012 non ci sono casi di multe per il mancato rispetto di normativa in materia ambientale.

EN3, EN16, EN17, EN19 Consumo diretto e indiretto di energia; emissioni indirette di gas a effetto serra.

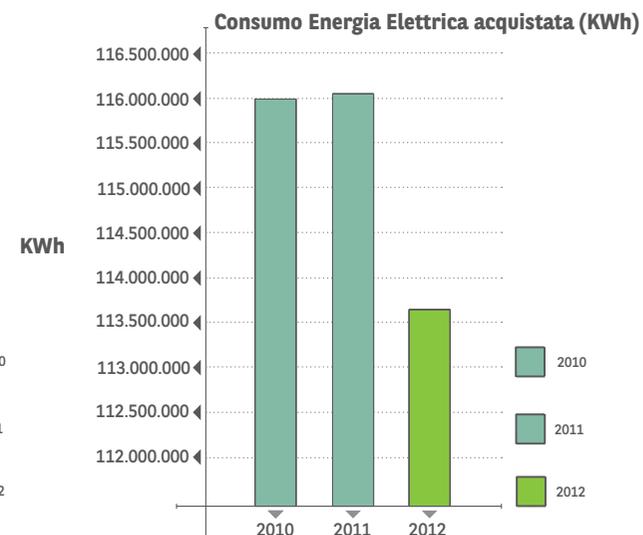
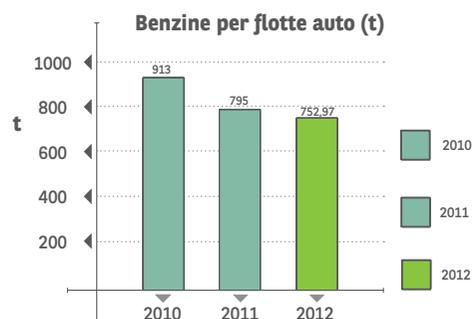
Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria

	2010	2011	2012
Metano (m3)			
Metano (GJ)	Si rimanda a GAS NATURALE		
Emissioni dirette CO ₂ (tonn) per dipendente (m3\anno)			
Gasolio per riscaldamento (lt)	900.000	831.400	745.00
Gasolio per riscaldamento (t)	756	698	625,8
Gasolio per riscaldamento (GJ)	32.221	29.765	26.672
Emissioni CO ₂ (tonn)	2.375	2.194	1.966
Emissioni CH ₄ (tonn)	0,226	0,208	0,187
Emissioni N ₂ O (tonn) per dipendente (lt\anno)	0,064 64,3	0,060 59,2	0,053 53,2



Gas naturale per riscaldamento (mc)	4.200.000	4.426.954	3.879.000
Gas naturale per riscaldamento (GJ)	143.976	151.756	132.972
Emissioni CO ₂ (tonn)	8.224	8.668	7.595
Emissioni CH ₄ (tonn)	0,360	0,379	0,332
Emissioni N ₂ O (tonn) per dipendente (m ³ \anno)	0,144 300,28	0,152 315,02	0,133 277,11

Benzina per flotte auto (t)	913	795	752,97
Benzina per flotte auto (GJ)	39.154	34.088	32.295
Emissioni CO ₂ (tonn)	2.864,67	2.493,99	2.362,82
Emissioni CH ₄ (tonn)	0,041	0,036	0,034
Emissioni N ₂ O (tonn) per dipendente (lt\anno)	0,086 77,7	0,075 67,3	0,071 64,037



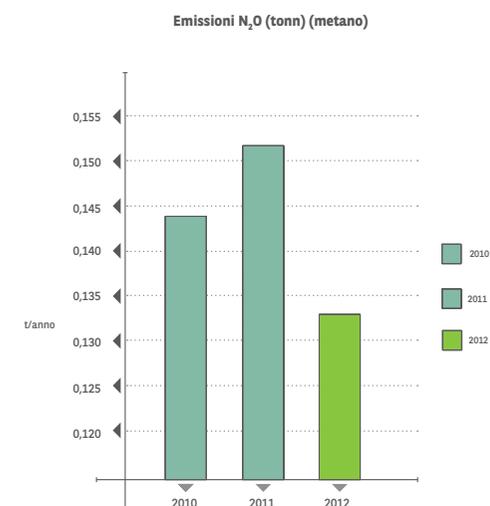
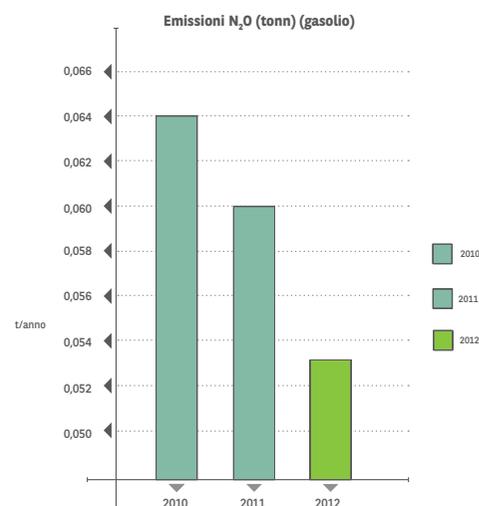
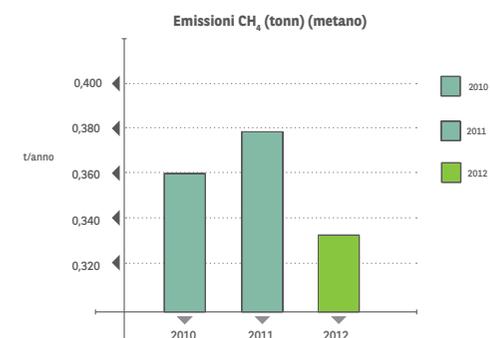
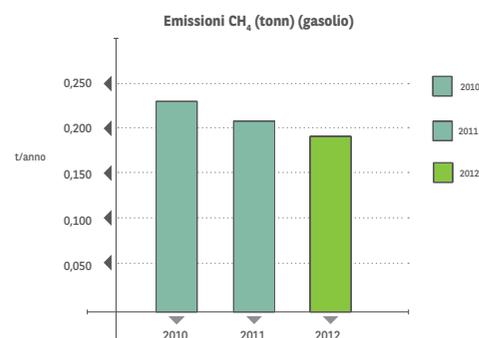
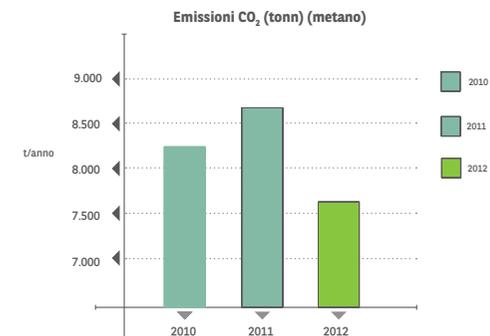
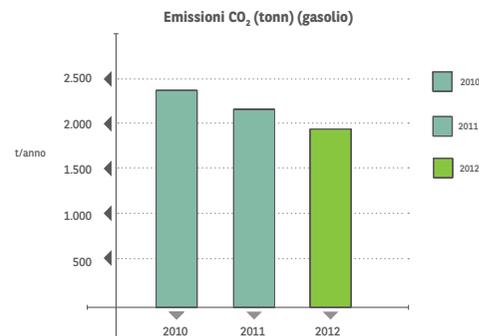
Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria

	2010	2011	2012
Da fonti non rinnovabili (GJ)	215.351	215.609	191.939

EN4, EN16 Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria

Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria (EN4, EN16)

	2010	2011	2012
Consumo Energia Elettrica acquistata (KWh)	116.000.000	116.179.776	113.715.000
Consumo Energia Elettrica acquistata (GJ)	417.600	418.247	409.374
Da fonte rinnovabile (GJ)			92.339
Energia elettrica certificata rinnovabile acquistata (GWh)			25,650
Energia elettrica non certificata rinnovabile acquistata (GWh)			88,065
Da fonte non rinnovabile (GJ)			317.035
Emissioni CO ₂ (tonn)	47.908	47.982	46.964
Emissioni CH ₄ (tonn)	1,94	1,94	1,90
Emissioni N ₂ O (tonn)	0,46	0,46	0,45
per dipendente (KWh/anno)	8.293	8.267	8.123,66
Consumo calorie tramite teleriscaldamento (KWh)	-	974.252	950.000
Consumo calorie tramite teleriscaldamento (GJ)	-	3.507	3.420
Da fonte non rinnovabile (GJ)	-	3.507	3.420
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (KWh)	-	82.632	457.081
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (GJ)	-	297,5	1645,5

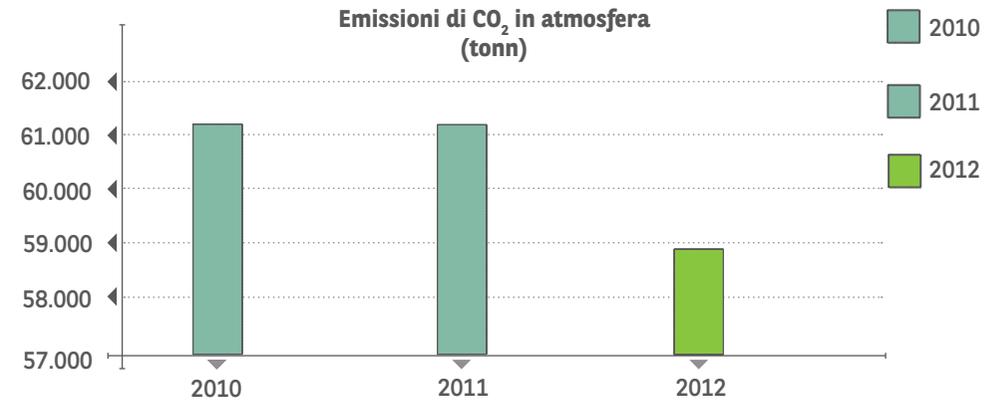


Energia primaria consumata per la produzione dell'energia indiretta

	2010	2011	2012
Da fonti non rinnovabili (GJ)	907.862	909.269	689.234

Emissioni (tonn)

	2010	2011	2012
Emissioni totali dirette di gas ad effetto serra (tonn equivalenti di CO ₂)	13.566,41	13.456,55	12.014,14
Emissioni totali indirette di gas ad effetto serra (tonn equivalenti di CO ₂)	48.094,70	48.169,24	47.147,32
Emissioni di CO ₂ in atmosfera (dirette + indirette)	61.371	61.338	58.887,83



DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

(in migliaia di euro)

Prospetto determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	2012	2011	Var %
Interessi attivi e proventi assimilati	2.783.711	2.871.497	-3%
Interessi passivi e oneri assimilati	-1.060.977	-1.134.383	-6%
Commissioni attive	1.074.229	1.106.473	-3%
Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne)	-116.049	-84.082	38%
Dividendi e proventi simili	8.079	22.072	-63%
Risultato netto dell'attività di negoziazione	12.741	58.492	-78%
Risultato netto dell'attività di copertura	-238	4.141	-106%
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-38.898	-11.769	231%
a) crediti	-7.629	3.613	-311%
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-33.560	-20.196	66%
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-	-	-
d) passività finanziarie	2.290	4.814	-52%
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-27.162	19.074	-242%
Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-714.505	-634.290	13%
a) crediti	-724.150	-628.965	15%
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-1.242	-2.286	-46%
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-	-	-
d) altre operazioni finanziarie	10.887	-3.039	-458%
Altri oneri/proventi di gestione	-19.146	-14.268	34%
Utile (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	0	0	-
Utile (perdite) da cessione di investimenti	1.824	1.168	56%
Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-	-	-
A TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	1.903.609	2.204.125	-14%
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	-528.241	-526.863	0%
Valore economico distribuito ai fornitori	528.241	526.863	0%
Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	-978.270	-1.077.898	-9%
Valore economico distribuito ai dipendenti	978.270	1.077.898	-9%
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-	-	-
Valore economico attribuito a terzi	-	-	-
Utile attribuito agli azionisti	-	-	-
Valore Economico distribuito ad azionisti	-	-	-
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-31.026	-28.589	9%
Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-248.973	-368.302	-32%
Valore economico distr. Amministrazione centrale e periferica	279.999	396.892	-29%
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-14.552	-14.114	3%
Valore Economico distribuito a collettività e ambiente	14.552	14.114	3%
B TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	1.801.062	2.015.767	-11%
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	131.759	57.536	129%
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	69.420	67.899	2%
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	31.453	39.445	-20%
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	92	56	64%
Imposte sul reddito d'esercizio (relativamente alla variazione delle imposte anticipate e delle imposte differite)	-148.382	-129.796	14%
Utile destinato a riserve	18.206	153.208	-88%
C TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	102.548	188.358	-46%

Il prospetto del Valore Aggiunto è predisposto secondo le istruzioni fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI). Tale prospetto prevede la riclassificazione del valore economico secondo le sue tre componenti principali: il valore economico generato, il valore economico distribuito, il valore economico trattenuto.

Si specifica che i dati necessari alla sua determinazione sono tratti direttamente dal bilancio individuale d'esercizio, disciplinato dalla circolare della Banca d'Italia n° 262 del 2005 "Il bilancio bancario: schemi e regole di compilazione" e successivi aggiornamenti.

PREMI E CERTIFICAZIONI

PREMI

- **Premio ABI per l'innovazione nei servizi bancari 2012:** BNL ha ottenuto una menzione speciale per il progetto di CSR "Libera Giovani con BNL".
- **Premio AIFIn** (Associazione Italiana *Financial Innovation*) per il contratto di conto corrente di BNL più semplice e trasparente con le clausole scritte perlopiù in forma di domanda e risposta, talvolta anche in corrispondenza di simboli grafici e di richiami di attenzione.
- **Premio Media Star** per il Bilancio di Sostenibilità 2011 di BNL.
- **Premio FEIEA** (Federazione che unisce le comunicazioni interne di più di 500 aziende a livello europeo, di tutti i settori) nella categoria "Best Audio Visual" per il progetto BNL *Echo*, il progetto video della Comunicazione Interna.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

È stata confermata la certificazione **CMMI Maturity Level 2** da parte del *Software Engineering Institute* (SEI) oltre che la certificazione **CMMI Maturity Level 3** per l'ambito MIB (*Multichannel Internet Banking*) di BNL. Sono state rinnovate le Certificazioni di Qualità prodotte nel 2011. Le certificazioni ISO, rilasciate da un organismo indipendente, costituiscono per le aziende, un sistema di gestione della qualità orientata alla soddisfazione del cliente. Il Gruppo BNP Paribas vanta al suo attivo **ben 96 certificazioni ISO 9001** nel settore Banche e Assicurazioni e BNL mantiene, anche nel 2012, le due certificazioni che l'Organismo *DNV Det Norske Veritas* ha garantito per i sistemi di "Tesoreria e Cassa" e di "Formazione".

POLICY

Policy	Data	Breve Descrizione
<i>Recusal Policy</i>	2008	L'obiettivo è di garantire alle "Persone Americane" la possibilità di agire nel rispetto delle "Sanzioni Americane".
<i>Rischio Reputazione</i>	2008	La gestione e il controllo del rischio di reputazione è responsabilità di ciascuno dei collaboratori del Gruppo.
<i>Classification Policy</i>	2008	L'obiettivo è quello di definire i criteri per la classificazione della clientela, le modalità di comunicazione dell'avvenuta classificazione e la gestione delle richieste di variazione della classificazione da parte della clientela.
<i>Codice di condotta</i>	2008	Principi e regole fondamentali di condotta, in coerenza con quanto disciplinato nel Codice di Condotta di BNP Paribas, che tutti coloro che operano per il Gruppo devono rispettare.
<i>Policy generale di Gruppo sulle mine antipersona e le munizioni a grappolo</i>	2008	Policy generale di Gruppo che limita o vieta lo sviluppo e l'investimento nel settore degli armamenti, la produzione delle mine antipersona e le munizioni a grappolo.
<i>La gestione e la registrazione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento</i>	2009	Gestione e registrazione dei conflitti di interesse sui servizi e attività di investimento e/o servizi accessori in BNL.
<i>Policy Fornitori</i>	2009	Politica per regolare e gestire i rapporti con i fornitori della Banca.
<i>Policy per la Tutela del Cliente nelle operazioni di vendita</i>	2009	Linee Guida per il rispetto dei principi posti a tutela dell'interesse del cliente e della salvaguardia dell'integrità del mercato.
<i>Linee Guida per la tutela del cliente nelle operazioni di vendita</i>	2009	Il Gruppo BNP Paribas si prefigge come uno dei principali obiettivi quello di essere, nell'ambito dell'esercizio delle proprie attività, esemplare nel rispetto dei principi posti a tutela dell'interesse del cliente e della salvaguardia dell'integrità del mercato. Bnl pertanto recepisce e fa proprio tale modus operandi.
<i>Policy sul conflitto d'interessi dei collaboratori</i>	2009	Linee guida in materia di conflitti di interesse tra collaboratori e clienti e/o tra collaboratori e Banca.
<i>Pricing Policy</i>	2010	Disciplina per la determinazione dei prezzi sul mercato primario e secondario.
<i>Inducement Policy</i>	2010	Definisce apposite linee guida in materia incentivi nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento.

<i>Policy</i>	<i>Data</i>	<i>Breve Descrizione</i>
<i>Policy Regali</i>	2010	Criteria di gestione delle regalie ricevute e/o offerte.
<i>Dispositivo di allerta etico – Whistleblowing</i>	2010	Regole d'utilizzo e comportamenti da osservare nel caso di attivazione del Dispositivo di allerta etico (Whistleblowing) in aderenza ai principi contenuti nel "Modello di Organizzazione e Gestione" adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e del Codice Etico.
<i>Carta del controllo interno</i>	2010	Policy che definisce la struttura del Sistema dei Controlli Interni di BNL SpA, in conformità alle Istruzioni di Vigilanza per le Banche emessa dalla Banca d'Italia. Alla presente policy devono attenersi tutti i Collaboratori del gruppo.
<i>Investment Policy</i>	2011	Politica della Banca in materia di prestazione dei servizi di investimento.
<i>Execution Policy</i>	2011	Strategia per l'esecuzione e la trasmissione degli ordini su strumenti finanziari.
<i>Conflict Policy</i>	2011	Politica della Banca per la gestione dei conflitti d'interesse.
<i>Business Travel Policy</i>	2011	Norme per il miglioramento del livello di servizio offerto ai dipendenti durante le trasferte e per la riduzione dei costi e degli sprechi.
<i>Privacy - Protezione dei dati personali</i>	2011	Linee Guida attuative del nuovo Modello delle Responsabilità: la Policy illustra le modalità attuative del Modello, che individua ruoli e responsabilità inerenti la gestione delle operazioni di trattamento di dati personali effettuate nella corrente opera.
<i>Determinazione del Budget annuale dei Prodotti di Investimento della Divisione Retail e Private</i>	2011	Determinazione del Budget annuale dei Prodotti di Investimento della Divisione Retail e Private.
<i>Regolamento antiriciclaggio</i>	2011	Il Regolamento Antiriciclaggio definisce responsabilità, compiti e modalità operative nella gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, secondo quanto previsto dal "Provvedimento recante disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari e degli altri soggetti che svolgono attività finanziaria a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, ai sensi dell'art. 7 comma 2 del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231" emanato da Banca d'Italia in data 10 marzo 2011.

<i>Policy</i>	<i>Data</i>	<i>Breve Descrizione</i>
<i>Global Credit Policy</i>	2012	La Policy definisce i principi applicabili alle attività che generano rischi di credito o di controparte.
<i>Policy embarghi</i>	2012	Direttive generali di gestione degli Embarghi.
<i>Aggiornamento "Modello di Organizzazione e Gestione" e Codice Etico" aziendale - Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001</i>	2012	La Banca, in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 e sulla base delle Linee Guida ABI, si è dotata di un proprio "Modello di organizzazione e gestione " ex. D. Lgs.231/2001.
<i>Regole generali in tema di prevenzione, individuazione e gestione delle Frodi nella BNL S.P.A.</i>	2012	Normativa che definisce il contesto generale in cui si deve muovere BNL, sia sul versante della prevenzione e dell'individuazione della frode, sia su quello della gestione delle frodi scoperte.
<i>Rischi Operativi e Controlli Permanenti -Organizzazione e Responsabilità</i>	2012	Normativa che illustra il dispositivo di gestione dei Rischi Operativi e del Controllo Permanente di BNL S.p.A. con l'obiettivo di descriverne il modello organizzativo, le responsabilità e le metodologie.
<i>Policy generale antiriciclaggio</i>	2012	Normativa che si pone l'obiettivo di razionalizzare, semplificare ed aggiornare i vigenti principi generali applicati dal Gruppo BNL S.p.A. in materia di contrasto al riciclaggio ed al finanziamento del terrorismo.
<i>Policy contro la Corruzione</i>	2012	Policy di carattere generale che recepisce la Policy Globale di Gruppo relativa alla corruzione.



BNP Paribas: la nostra mission, la nostra responsabilità

Il Gruppo BNP Paribas nasce da un percorso di integrazioni di banche che hanno lasciato il segno nella storia economica europea fin dal XIX secolo. Fedele a una forte tradizione di servizio alla clientela - famiglie e imprese - e profondamente radicata nei propri territori d'origine, BNP Paribas è al tempo stesso la Banca per un mondo che cambia. Costruita nel corso del tempo, la fiducia che i nostri clienti ripongono in noi è il capitale primario di BNP Paribas. Noi, come management, guidiamo e orientiamo il Gruppo secondo questi impegni fondativi, essenziali per meritare questa considerazione e fiducia.

Rimanere fedeli alla nostra mission primaria: un approccio di lungo termine nel servizio ai nostri clienti

La mission primaria di BNP Paribas è essere al servizio dei propri clienti, creando relazioni di lunga durata e aiutandoli a realizzare i loro progetti personali e professionali. Da una parte la Banca assiste i privati nella gestione quotidiana delle loro finanze e del loro risparmio e, dall'altra, è un partner di primo piano per le imprese di ogni dimensione e per i clienti istituzionali. BNP Paribas si articola in tre principali rami d'attività. Le nostre persone, in queste tre aree, lavorano ogni giorno, insieme, per un obiettivo comune: il successo dei propri clienti.

- Il **Retail Banking**, che rappresenta oltre il 50% delle attività del Gruppo, fornisce servizi bancari vicini al cliente attraverso reti multicanale - che comprendono Agenzie, Internet e Mobile banking - saldamente radicate nei mercati locali e le cui persone conoscono profondamente la cultura e l'economia del proprio territorio. La divisione Retail Banking destina tutti i fondi raccolti, depositati dai propri clienti, al credito rivolto a persone, imprese, associazioni non-profit e ad altri organismi. Il Gruppo fornisce inoltre una serie di servizi specializzati di retail banking per il supporto del commercio e dell'industria: credito al consumo, leasing di beni o attrezzature e di flotte aziendali.

- Il **Corporate and Investment Banking (CIB)**, che rappresenta circa 1/3 delle attività del Gruppo, è presente in tutto il mondo. La mission della divisione è porsi al servizio dei propri clienti (grandi imprese, PMI, compagnie di assicurazione, istituzioni, banche e investitori) sostenendone, in qualità di partner strategico di lungo periodo, la strategia di sviluppo e la gestione quotidiana dei flussi di liquidità. La nostra divisione CIB lavora con i clienti sia nella gestione quotidiana della finanza e dei flussi di cassa sia su strategie di lungo termine e su piani di sviluppo. Il CIB offre una risposta concreta - anche attraverso il ricorso ai mercati di capitali - alle necessità di finanziamento, di investimento e di gestione dei rischi, oltre a fornire un servizio di consulenza verso i propri clienti.

- **Investment Solutions** è presente in circa sessanta Paesi ed è composta da linee di business complementari attive nei settori delle assicurazioni, della gestione dei patrimoni, dei servizi immobiliari e dei servizi tecnici agli investitori. La divisione Investment Solutions sviluppa prodotti e servizi innovativi per i clienti delle altre linee di business del Gruppo, ma possiede anche propri canali di distribuzione.

Fra il 2009 e il 2012, per essere in grado di attuare queste diverse mission in un contesto regolamentare che impone requisiti di capitale sempre più stringenti, BNP Paribas ha raddoppiato i fondi propri. BNP Paribas ha continuato a retribuire regolarmente gli azionisti reinvestendo nel contempo ogni anno la maggior parte degli utili per rafforzare la propria già solida posizione finanziaria e aumentare la propria capacità di soddisfare la richiesta di credito dei clienti.

Esser pronti ad assumere dei rischi, assicurando un rigoroso controllo del rischio

Finanziare l'economia, sostenere i progetti, aiutare i clienti a gestire la propria esposizione verso cambi o tassi d'interesse: tutto questo significa accettare un certo livello di rischio. Uno dei grandi punti di forza di BNP Paribas è proprio la competenza nella gestione del rischio. Il Gruppo ritiene che un rigoroso controllo del rischio rappresenti una propria responsabilità precisa, sia nei confronti dei clienti sia verso il sistema finanziario nel suo insieme. Le decisioni della Banca sui propri impegni sono raggiunte al termine di un processo rigoroso e concertato, basato su una forte cultura del rischio condivisa a tutti i livelli della Banca. Questo vale sia per i rischi legati all'attività di credito, per cui i prestiti sono concessi solo dopo un'analisi approfondita della situazione dei richiedenti e dei loro progetti, sia per i rischi di mercato derivanti da operazioni con i clienti: rischi che vengono valutati ogni giorno, testati nell'ambito di scenari di stress e di un preciso sistema di limiti.

Essendo un Gruppo fortemente diversificato, sia su base geografica sia per tipologia di business, BNP Paribas è in grado di bilanciare i rischi e le loro conseguenze non appena si manifestano. Il Gruppo è organizzato e gestito in modo che le eventuali difficoltà di una delle linee di business non mettano in pericolo le altre attività della Banca.



Seguire una rigorosa etica di business

La lealtà nei confronti dei clienti è un principio essenziale per BNP Paribas. Ogni singolo collaboratore del Gruppo si impegna pienamente per aiutare i propri clienti nella realizzazione dei loro progetti, prendendosi cura dei loro interessi e, al tempo stesso, tutelando quelli della Banca. Risparmio, credito, assicurazioni, sistemi di pagamento: qualunque sia il prodotto, nessuna persona di BNP Paribas offrirà mai a un cliente un'operazione sapendo che non risponde al suo reale interesse.

BNP Paribas farà un "passo in più" fornendo ai propri clienti, se dovessero trovarsi in difficoltà, un supporto e un'attenzione particolari, guardando verso il futuro oltre l'attuale crisi. Il Gruppo ha un ruolo importante nell'economia di diversi Paesi, ed è cosciente di rivestire un ruolo speciale nei propri mercati "domestici": Francia, Belgio, Italia e Lussemburgo.

Il Gruppo misura la soddisfazione dei clienti in ogni linea di business e noi adattiamo regolarmente la nostra politica della Qualità per assicurare che i nostri rating rimangano alti in questo ambito. Tuttavia, sbagliare è umano. Una Banca è fatta di uomini e donne che si sforzano di fare il proprio lavoro nel miglior modo possibile ma che a volte possono sbagliare. Quando questo accade, BNP Paribas riconosce i propri errori e fa di tutto per ovviare alle conseguenze negative sui clienti.

L'etica BNP Paribas nel business è dimostrata anche dal nostro rifiuto di lavorare con qualsiasi cliente o organizzazione coinvolta in frodi, corruzione o commerci illeciti. Di conseguenza, BNP Paribas si è ritirata da ogni Paese indicato come paradiso fiscale dall'OCSE.

Essere una Banca responsabile

In tutti i territori in cui opera, il Gruppo è pienamente coinvolto nella comunità di cui è parte integrante. BNP Paribas si impegna innanzitutto in termini di **responsabilità economica**, come già sottolineato, lavorando per finanziare i progetti dei propri clienti.

BNP Paribas è inoltre responsabile in altre tre aree:

- **Responsabilità come datore di lavoro:** questo vuol dire coinvolgere i 190.000 collaboratori del Gruppo in maniera leale e corretta e impegnarsi in un dialogo serio e significativo con le organizzazioni sindacali. BNP Paribas seleziona e forma inoltre varie decine di migliaia di nuovi collaboratori ogni anno, di cui varie migliaia in Francia. Il Gruppo ha assunto una forte e consapevole decisione di promuovere la diversità in tutte le sue forme, compresa l'individuazione di obiettivi precisi per le donne. Le politiche di impiego di BNP Paribas danno priorità alla mobilità interna e alla formazione. Abbiamo una responsabilità particolare all'interno dei nostri quattro mercati "domestici", dove le nostre dimensioni, la varietà delle nostre attività e la gestione innovativa delle relazioni sindacali hanno sempre permesso di evitare gli esuberanti forzati.

- **Responsabilità civica:** contribuire a combattere l'esclusione sociale e promuovere l'istruzione e la cultura. Il Gruppo ha una forte partecipazione nella società, attraverso progetti e iniziative che travalicano la normale attività bancaria: aiuti alle comunità e alle aree urbane svantaggiate, microcredito, sostegno alle associazioni e alle imprese dell'economia sociale. Il nostro impegno civile si traduce anche nelle iniziative filantropiche della Fondazione BNP Paribas nei settori della solidarietà, dell'istruzione, della cultura e della salute pubblica. Ogni anno viene stanziato per queste attività un budget globale di oltre 25 milioni di euro, dedicato almeno per metà alla solidarietà e all'istruzione.

- **Responsabilità ambientale:** ovunque nel mondo, BNP Paribas vigila sull'impatto ambientale della propria attività bancaria. Il Gruppo ha definito e applicato dettagliate politiche relative al proprio funzionamento quotidiano e ai campi sensibili della sua attività e sostiene, attraverso la Fondazione BNP Paribas, iniziative ambientali.

Motivati dai valori di impegno, ambizione, creatività e reattività, diretti da un insieme chiaro di principi manageriali - Centralità del Cliente, Imprenditorialità nella Consapevolezza dei Rischi, Attenzione per le Persone, Dare l'Esempio - e ispirati dalla più alta etica di business attraverso il Codice di condotta del Gruppo, le persone di BNP Paribas si impegnano ogni giorno per assicurare risultati di successo a tutti coloro che hanno riposto la loro fiducia nella Banca e per il bene della società. Siamo orgogliosi di essere una Banca responsabile e siamo fieri del nostro mestiere. Questa è la nostra vision per la Banca.

Baudouin Prot
Presidente
BNP Paribas

Jean-Laurent Bonnafé
Amministratore Delegato
BNP Paribas

Fabio Gallia
Amministratore Delegato
BNL gruppo BNP Paribas



PROSPETTO DEGLI INDICATORI

Legenda

● Indicatore totalmente coperto
○ Indicatore parzialmente coperto
NA Non Applicabile
NC Non Coperto

●
○
NA
NC

Abbreviazioni degli indicatori:

LA - *Labour Practices and Decent Work* (Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate)
HR - *Human Rights* (Diritti umani)
SO - *Society* (Collettività)
PR - *Product Responsibility* (Responsabilità di prodotto)
EN - *Environmental* (Performance ambientale)
EC - *Economic* (Performance economica)
FS - *Financial Services* (Performance finanziaria)

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Strategia e analisi			
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio: Amministratore Delegato, Presidente o posizione equivalente)	●	3
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	●	3-10
Profilo dell'organizzazione			
2.1	Nome dell'organizzazione	●	2
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	●	5
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e <i>joint-venture</i>	●	6-7
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	●	2
2.5	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel <i>report</i>	●	5
2.6	Assetto proprietario e forma legale	●	2-5
2.7	Mercati serviti (incluso area geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	●	5, 50-51
2.8	Dimensione dell'organizzazione	●	4
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	●	6, 7

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	●	80
Parametri del report			
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio: esercizio fiscale, anno solare)	●	11
3.2	Data di pubblicazione del <i>report</i> di sostenibilità più recente	●	11
3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale...)	●	11
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul <i>report</i> di sostenibilità e i suoi contenuti	●	2
Obiettivo e perimetro del report			
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del <i>report</i> , inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del <i>report</i> ; individuazione degli <i>stakeholder</i> a cui è rivolto il <i>report</i>	●	10-11
3.6	Perimetro del <i>report</i>	●	10-11
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'ambito o del perimetro del <i>report</i>	●	10-11
3.8	Informazioni relative a <i>joint-venture</i> , controllate, stabilimenti in <i>leasing</i> , attività in <i>outsourcing</i> e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o tra organizzazioni	●	11
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni contenute nei <i>report</i>	●	10-11
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei <i>report</i> precedenti e motivazioni di tali modifiche	●	10-11
3.11	Cambiamenti significativi di ambito, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel <i>report</i> , rispetto al precedente periodo di rendicontazione	●	10-11

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Content Index			
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del <i>report</i> che riporti il numero di pagina o del sito <i>Internet</i> di ogni sezione	•	85-97
Attestazione			
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere <i>l'assurance</i> esterna del <i>report</i>	•	98
Struttura e governo			
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	•	7
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	•	7
4.3	Numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	•	7
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	•	7
4.5	Legame tra i compensi dei componenti del più alto organo di governo, <i>senior manager e executive</i> (inclusa la buona uscita) la <i>performance</i> dell'organizzazione (inclusa la <i>performance</i> sociale e ambientale)	•	7
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	•	9
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	•	7
4.8	<i>Mission</i> , valori, codici di condotta, principi rilevanti per le <i>performance</i> economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	•	5, 11, 32, 81-84

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle <i>performance</i> economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati. Indicare la frequenza con la quale il più alto organo di governo valuta la <i>performance</i> della sostenibilità	•	7, 32
4.10	Processo per la valutazione delle <i>performance</i> dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle <i>performance</i> economiche, ambientali, sociali	•	7, 32
Impegno in iniziative esterne			
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	•	8-9
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a <i>performance</i> economiche, sociali e ambientali	•	8
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	•	10
Coinvolgimento degli stakeholder			
4.14	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	•	14-15
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	•	14-15
4.16	Approccio dell'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> , specificando la frequenza per tipo di attività e per gruppo di <i>stakeholder</i>	•	14-15
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche attraverso il <i>report</i>	•	14-15
Occupazione			
LA1 Core	Numero totale dei dipendenti, per tipologie, forma contrattuale e distribuzione territoriale suddiviso per genere	•	55-57

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
LA2 Core	Numero totale e tasso dei nuovi assunti e di <i>turnover</i> del personale, suddiviso per età, sesso	•	58-61
LA3 Add.	<i>Benefit</i> per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori <i>part time</i> e a termine, suddivisi per sedi operative più significative	•	15, 32, 68
LA15 Add.	Ritorno a lavoro e tassi di mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale, per genere	•	68
Relazioni Industriali			
LA4 Core	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione	•	28
LA5 Core	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi, specificando se tale condizione sia inclusa o meno nella contrattazione collettiva	•	28
Salute e sicurezza sul lavoro			
LA6 Add.	Percentuale dei lavoratori nel comitato congiunto <i>manager</i> -lavoratori per la salute e la sicurezza, istituito per controllare e fornire consigli sui programmi di tutela di salute e sicurezza del lavoratore	•	31
LA7 Core	Tasso infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e n. tot. di decessi, divisi per area territoriale e per genere	•	64-67
LA8 Core	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	•	31
LA9 Add.	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	•	31
Formazione e Istruzione			
LA10 Core	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria di lavoratori	•	69
LA11 Add.	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e gestione fine carriera	•	29, 31

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
LA12 Add.	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni per lo sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere	•	29, 71-72
Diversità e Pari Opportunità			
LA13 Core	Composizione organi di governo e ripartizione dei dipendenti per categoria, sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	•	56-57, 62
Parità di retribuzione tra donne e uomini			
LA14 Core	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quelli degli uomini a parità di categoria e suddiviso per sedi operative significative	•	29, 71
Pratiche di investimento e approvvigionamento			
HR1 Core	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani e che sono sottoposti a una relativa valutazione (<i>screening</i>)	•	28-41
HR2 Core	Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri <i>partner</i> commerciali che sono sottoposti a verifica in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	•	41
HR3 Core	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	•	69
Non discriminazione			
HR4 Core	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	•	72
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
HR5 Core	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	•	Non rilevante
Lavoro minorile			
HR6 Core	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	•	Non rilevante

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
	Lavoro forzato		
HR7 Core	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di essi in tutte le loro forme	●	41
	Pratiche di sicurezza		
HR8 Add.	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	●	70
	Diritti delle popolazioni indigene		
HR9 Add.	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	●	Non rilevante
	Valutazione		
HR10 Core	Percentuale e numero totale di operazioni che sono state oggetto di giudizio rispetto ai diritti umani e/o di valutazioni d'impatto	●	72
	Conciliazione		
HR11 Core	Numero di reclami relativi ai diritti umani che sono stati presentati, affrontati e risolti attraverso meccanismi di reclamo formale	●	Non rilevante
	Collettività		
S01 Core	Percentuale di operazioni che implementano coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	●	5, 36, 40
S09 Core	Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o attuali, sulle comunità locali	NA	
S010 Core	Misure di prevenzione e mitigazione implementate nelle operazioni con notevoli impatti negativi potenziali o attuali sulle comunità locali	●	8
	Corruzione		
S02 Core	Percentuale e numero di divisioni interne analizzate per rischi legati alla corruzione	○	9, 11
S03 Core	Percentuali dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche legate alla corruzione	●	69
S04 Core	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	●	70

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Approccio nei confronti di politica/istituzioni			
S05 Core	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	•	14
S06 Add.	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese	•	14
Comportamenti anti-concorrenza			
S07 Add.	Numero totali e di azioni legali riferite a concorrenza sleale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche e relative sentenze	•	25, 72
Conformità			
S08 Core	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	•	25
Salute e Sicurezza dei Consumatori			
PR1 Core	Fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono presi in considerazione per promuovere il miglioramento e percentuali delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	•	15, 18, 25
PR2 Add.	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità con i regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	NA	
Prodotti e servizi etichettatura			
PR3 Core	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuali di prodotti e servizi significativamente soggetti a tali requisiti informativi	•	24
PR4 Add.	Numero totale (suddiviso per tipologia) di anomalie e di incidenti dovuti a non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	•	25
PR5 Add.	Pratiche relative alla <i>customer satisfaction</i> , inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	•	24, 53-54

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Marketing communication			
PR6 Core	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di <i>marketing</i> incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	•	25
PR7 Add.	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità con i regolamenti e codici volontari riferiti alla comunicazione di <i>marketing</i> includendo pubblicità, promozione e sponsorizzazione	•	25
Rispetto della privacy			
PR8 Add.	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della <i>privacy</i> dei consumatori e la perdita dei dati dei consumatori	•	25, 52
Conformità			
PR9 Core	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	•	25
Materie			
EN1 Core	Peso e volume delle materie prime utilizzate	•	74
EN2 Core	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	•	74
Energia			
EN3 Core	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	•	76
EN4 Core	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	•	76-77
EN5 Add.	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	•	45-46
EN6 Add.	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguente riduzione del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	•	44
EN7 Add.	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	•	44-45

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Acqua			
EN8 Core	Prelievo totale di acqua per fonte	•	75
EN9 Add.	Fonti idriche significativamente interessate al prelievo dell'acqua	•	75
EN10 Add.	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata		Non rilevante
Biodiversità			
EN11 Core	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	•	BNL non possiede terreni in aree classificate come "protette"
EN12 Core	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	NA	
EN13 Add.	<i>Habitat</i> protetti o ripristinati	NA	
EN14 Add.	Strategie, azioni correnti, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	NA	
EN15 Add.	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUNC e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	NA	
Emissioni, scarichi, rifiuti			
EN16 Core	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	•	76
EN17 Core	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso	•	76
EN18 Add.	Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti	•	46
EN19 Core	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	•	76

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
EN20 Core	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'area, per tipo e peso	NC	
EN21 Core	Acqua totale scaricata, per qualità e destinazione	•	75
EN22 Core	Peso totale dei rifiuti per tipo e per metodo di smistamento	•	74-75
EN23 Core	Numero totale e volume di versamenti significativi	•	Non rilevante
EN24 Add.	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro % trasportata all'estero	◦	75
EN25 Add.	Impatti degli scarichi idrici sulla fauna e flora acquatica	NA	
Prodotti e servizi			
EN26 Core	Iniziative per migliorare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	•	44
EN27 Core	Percentuale prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria		Non rilevante
Conformità (compliance)			
EN28 Core	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto dei regolamenti e leggi in materia ambientale	•	75
Trasporti			
EN29 Add.	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	•	46
Generale			
EN30 Add.	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivisione per tipo	•	75
Performance economica			
EC1 Core	Valore economico generato e distribuito, includendo ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	•	48, 79
EC2 Core	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	NC	

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
EC3 Core	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	•	32
EC4 Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	•	Nessun finanziamento
Presenza sul mercato			
EC5 Add.	Rapporto tra lo stipendio <i>standard</i> dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative per genere	•	29
EC6 Core	Politiche, pratiche e percentuali di spesa verso i fornitori locali presso le principali sedi operative	•	73
EC7 Core	Procedure di assunzione di persone residenti presso le principali sedi operative e percentuale dei <i>senior manager</i> assunti a livello locale	•	28
Impatti economici indiretti			
EC8 Core	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente a beneficio del pubblico, attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	•	36-40
EC9 Add.	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	•	25
Performance finanziaria			
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate al <i>business</i>	•	36-40
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nel <i>business</i>	•	8-9
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	•	13, 24
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche sociali e ambientali del <i>business</i>	•	33
FS5	Interazione con clienti e altri <i>stakeholder</i> su rischi e opportunità socio-ambientali nel <i>business</i>	•	13, 16-23
FS6	Portafoglio clienti per linea di <i>business</i> , regione, dimensione e settore	•	50-51
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	•	15-23, 36
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	•	43-44, 46
FS9	<i>Audit</i> sull'attuazione delle politiche e delle procedure di <i>risk assessment</i>	•	8

GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
FS10	Relazioni con società partecipate su questioni sociali e ambientali	●	37
FS11	Asset sottoposti a <i>screening</i> ambientale e sociale	●	5, 9
FS12	Politiche sociali e ambientali nell'esercizio del diritto di voto in società terze	●	Non sono state definite specifiche politiche nell'esercizio del diritto di voto in società partecipate
FS13	Accessi in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	○	5
FS14	Accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate	●	18-19, 36
FS15	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	●	17-19, 36
FS16	Educazione finanziaria	●	36



Deloitte & Touche S.p.A.
Via della Camilluccia, 589/A
00135 Roma
Italia
Tel: +39 06 367491
Fax: +39 06 36749282
www.deloitte.it

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SULLA REVISIONE LIMITATA
DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ***

**All'Azionista della
Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.**

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (di seguito la "Banca") al 31 dicembre 2012. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida previste dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e alle "Sustainability Reporting Guidelines" definite dal GRI – *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Premessa metodologica", compete agli Amministratori della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., così come la definizione degli obiettivi della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli Amministratori della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Banca al 31 dicembre 2012, sul quale abbiamo emesso la relazione, ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.lgs. n. 39 del 27 gennaio 2010, in data 3 aprile 2013;

Arcona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova
Palermo Parma Roma Torino Treviso Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano - Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239
Partita IVA: IT 03049560166

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità.
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi della documentazione esistente;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Banca, sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000, e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relative al bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente presentati a fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 7 maggio 2012.

3. Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione.

Roma, 8 maggio 2013

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Enrico Pietrrelli
Socio