

Parte quarta:
obiettivi *e linee*



di sviluppo



Parte quarta: obiettivi e linee di sviluppo

I criteri dello sviluppo sostenibile vengono supportati dalla Banca attraverso una costante attenzione alle esigenze di tutti i propri stakeholder, dai clienti, ai dipendenti, ai fornitori, alla collettività.

È in questa logica che le varie funzioni della Banca hanno identificato gli obiettivi per il 2007/2008 che intendono dare senso e prospettiva all'azione di RSI, parte integrante della tradizione BNL e da oggi ampliata dall'esperienza francese ed internazionale di BNP Paribas.

Società

Persone

- Realizzazione di progetti culturali dedicati al tema responsabilità Sociale d'impresa. Modulo formativo specifico sulla responsabilità sociale nell'ambito del percorso formativo previsto per i neoassunti.
- Progetto di certificazione delle attività di "progettazione ed erogazione del servizio di formazione professionale" secondo la normativa ISO9001:2000 e definizione di un sistema documentale denominato Sistema di Gestione Formazione che descrive i processi di lavoro interni per tutte le risorse coinvolte nella erogazione del servizio formativo.
- Realizzazione di una analisi di clima aziendale: strumento per comprendere la percezione dei dipendenti nei confronti del cambiamento che ha interessato la Banca e il loro grado di soddisfazione, in modo da poter meglio orientare lo sviluppo futuro e l'efficacia dell'azione per la nostra azienda.
- Analisi di misure specifiche per facilitare e valorizzare il lavoro dei colleghi diversamente abili in azienda in sintonia con le linee guida di Gruppo.

Clienti

- Avvio dell'integrazione dei canali di accesso alla banca, per un più immediato ascolto delle richieste del cliente e accesso ai servizi.

- Rinnovamento della gamma prodotti, attraverso nuovi conti correnti, mutui, prestiti personali e soluzioni di investimento specifici per le diverse esigenze della clientela. Evoluzione del modello di servizio attraverso l'aumento del numero di consulenti dedicati e lo sviluppo di una relazione proattiva con il cliente.
- Misurazione sistematica della soddisfazione della clientela a livello di tutti i canali e le unità organizzative della Divisione Retail e Private.
- Mitigare l'insorgenza dei contenziosi, prestando una maggiore attenzione alla modulistica contrattuale.
- Puntare alla conclusione stragiudiziale, mediante transazioni, dei conflitti con la clientela.
- Sostegno al sistema produttivo delle Piccole e Medie Imprese, e incentivazione del processo di internazionalizzazione attraverso il progetto *Italian Desk*.
- Conferma e rafforzamento della collaborazione con la Pubblica Amministrazione, anche attraverso il miglioramento delle relazioni con le Aziende Speciali.
- Promozione dello sviluppo delle imprese sociali.

Fornitori

- Impegno a perseguire, in collaborazione con le funzioni della Banca preposte, le migliori soluzioni offerte dalle tecnologie eco compatibili.

Collettività

- Impegno a divenire "banca di territorio", cittadina attiva in grado di riconoscerne le vocazioni ed i bisogni, di operare ed agire in osmosi con esso. Promuovere forme di relazione tra i diversi attori territoriali e contribuire attivamente alla promozione ed allo sviluppo del territorio.
- Garantire trasparenza, chiarezza e apertura verso il pubblico, impostando una comunicazione chiara e realistica, senza zone d'ombra. Stabilire una relazione conti-

nuativa e strutturata con gli organi intermedi della società civile quali associazione dei consumatori, ONG, associazioni private e Fondazioni.

- Digitalizzazione dei servizi e automatizzazione dei processi: per una comunicazione accessibile e sicura; per una banca sempre presente e raggiungibile ad ogni ora e in ogni luogo.
- Promuovere nuove tecnologie nell'ambito della comunicazione interna per rendere sempre più il dipendente protagonista attivo nella partecipazione alla vita dell'azienda: per una comunicazione a lui diretta e da lui creata.
- Collaborazione con le principali Istituzioni dedicate alla RSI (Anima, Sodalitas, Socialis, etc.).
- Partecipazione attiva al gruppo di lavoro CSR presso ABI (progetti: benchmarking di settore, stakeholder engagement, mobilità sostenibile, analisi delle esigenze dei bisogni degli immigrati).

Ambiente

- Riduzione degli impatti diretti sull'ambiente attraverso il miglioramento continuo delle metodologie di monitoraggio dei consumi energetici e di materie prime (carta, acqua, combustibili fossili).
- Realizzazione di ambienti di lavoro sempre più caratterizzati da una condizione di "benessere" per i lavoratori.

Economia

- Attuazione del piano di sviluppo.
- Promozione dell'innovazione d'impresa e di prodotto anche attraverso il progetto Spirito di Innovazione finalizzato a rispondere alle esigenze dei clienti.

Governance

- Implementazione del piano di Responsabilità Sociale d'Impresa e potenziamento della rendicontazione socio-

ambientale in piena sintonia con le linee guida di Gruppo.

- Sviluppo delle attività rispetto ai quattro ambiti fondamentali della compliance: la sicurezza finanziaria; l'etica professionale e deontologia; l'integrità dei mercati; la preminenza degli interessi della clientela;
- Definizione di policy di compliance e contribuzione alla loro implementazione mediante lo sviluppo di standard applicativi e procedure di controllo, di iniziative di diffusione della "cultura compliance", l'assistenza e consulenza alle funzioni e linee di business, l'effettuazione di controlli, la predisposizione di un'adeguata informativa dell'andamento del rischio di compliance ai vertici ed organi di controllo di BNL e del Gruppo;
- Definizione di un modello organizzativo condiviso e in linea con le logiche di Gruppo per il coordinamento dei controlli permanenti ed i rischi operativi, e sua graduale messa in opera anche attraverso la costituzione di specifico network.