

BILANCIO SOCIALE 2010





BILANCIO SOCIALE 2010



INDICE

Considerazioni del Presidente e dell'Amministratore Delegato	4
Premessa metodologica	6
BNL E IL GRUPPO BNP PARIBAS	9
Profilo dell'organizzazione	13
Assetto organizzativo	23
<i>Governance E I NOSTRI Stakeholder</i>	31
<i>Corporate Governance</i>	32
La mappa degli <i>stakeholder</i>	35
<i>Mission</i> e valori di riferimento	42
Politiche socio-ambientali	46
LE NOSTRE PERSONE	55
Composizione organico	56
Relazioni Industriali	69
Salute e sicurezza sul lavoro	71
Formazione e sviluppo	73
Diversità e pari opportunità	81
<i>Performance ECONOMICA</i>	86
Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	87
Impatti economici indiretti	91
<i>Performance SOCIALE</i>	93
Impegno per la collettività	94
Sponsorizzazioni e donazioni	98
Responsabilità di prodotto	106
Comportamenti anti-concorrenziali	119
<i>Performance AMBIENTALE</i>	121
Materie prime e altri materiali	122
Consumi	124
Responsabilità ambientale	126
Emissioni, scarichi e rifiuti	129
Parere Professionale	131
Prospetto degli indicatori	133



Considerazioni del Presidente e dell'Amministratore Delegato

1.1

DICHIARAZIONE

Dopo la severa recessione del 2009, la più grave dall'ultimo dopoguerra, l'economia italiana - non diversamente da quella europea - sta vivendo una fase di timida ripresa che presumibilmente si protrarrà ancora nell'anno in corso.

Da qualunque prospettiva ci si ponga, la riacquisizione di una nuova normalità post-crisi appare ancora lontana. Questa constatazione vale certamente dal punto di vista sociale con il permanere su livelli particolarmente elevati della disoccupazione, della cassa integrazione, del numero di famiglie in difficoltà, senza trascurare le molte imprese che stentano a trovare una sostenibile collocazione nel nuovo assetto del mercato. Uguale constatazione vale per quanto riguarda la definizione di nuove regole nell'attuale contesto di mercato. Se nel mondo della finanza significativi passi avanti sono stati compiuti, nella gestione del sistema economico i progressi sembrano molto più modesti. Per tutti i paesi, ad esempio, il ridimensionamento del disavanzo pubblico è sollecitato più dalla "brutale" pressione del mercato che non da un programma di impegni condiviso a livello internazionale.

La crisi sembra aver rafforzato il concetto di "sostenibilità", nella convinzione che questo debba rappresentare la linea-guida da seguire per porre su basi nuove il rapporto di fiducia e trasparenza fra famiglie, imprese e istituzioni. La conferma di una fuoriuscita dalla crisi andrà ricercata più nella qualità delle novità introdotte che non nella correzione quantitativa dei tradizionali indicatori economici.

BNL è prossima a festeggiare il suo centenario. Possiamo certamente affermare che da molti anni - ancor più oggi che apparteniamo ad un grande gruppo internazionale come BNP Paribas - ci preoccupiamo di verificare la sostenibilità delle nostre azioni, monitorandone con crescente frequenza le ricadute su tutti gli *stakeholder* (comunità, clienti, dipendenti, fornitori). Lo facciamo nella consapevolezza che la riduzione delle inefficienze, un uso più intelligente delle risorse, il risparmio energetico possono favorire la piena integrazione della nostra azienda nel tessuto sociale in cui opera e rappresentare - già oggi - un importante elemento di differenziazione rispetto ai nostri *competitor*, con positivi riflessi sull'andamento della nostra attività.

Da molti anni, grazie al generoso impegno di tutti i Colleghi, investiamo in numerose iniziative a sostegno della collettività. Nel 2010, per il diciannovesimo anno consecutivo, BNL ha affiancato il Comitato Telethon nella raccolta dei fondi a supporto della ricerca scientifica sulle malattie genetiche, con un consuntivo complessivo di circa 210 milioni di euro (di cui oltre 50 negli ultimi quattro anni), numeri che costituiscono un vero primato nell'attività di *fund raising*.

Di ampio impatto sociale sono le numerose agevolazioni che BNL ha esteso alle famiglie in difficoltà, partendo dalla moratoria per le piccole e medie imprese attivata dall'agosto del 2009: BNL, pertanto, non solo ha aderito agli accordi siglati in sede ABI, ma in più casi li ha "arricchiti" con l'intento di suscitare analoghi comportamenti nel resto della comunità bancaria.

Inoltre, sono ormai molteplici e costanti le occasioni di incontro con i consumatori grazie al programma di seminari informativi gratuiti "EduCare", organizzati all'interno delle agenzie, attraverso i quali, mediante un coinvolgimento attivo dei colleghi che vi lavorano, vengono forniti ai partecipanti gli elementi utili per poter effettuare scelte finanziarie consapevoli.

Accanto ad esperienze consolidate come Telethon o progetti con ampie ricadute come quelli appena ricordati, BNL definisce annualmente nuovi progetti di dimensione minore che nel loro insieme testimoniano una non episodica attenzione ai problemi della comunità di cui la Banca fa parte. Senza alcuna pretesa di ricordarli tutti, tra quelli varati nel 2010 si possono citare l'iniziativa che mira a valorizzare il talento degli studenti universitari ("Ingegnati con BNL"), il progetto indirizzato ai giovani senza famiglia cui è offerta la possibilità di seguire un *Master* nel terzo settore ("Da *care leavers* a *care leaders*"), il progetto che mira a favorire l'integrazione sociale dei giovani immigrati ("Liberare i giovani con BNL"). Infine, in ottica di miglioramento dell'ambiente è stato varato il progetto "Metti in conto un nuovo albero" mediante il quale BNL si impegna a donare alle amministrazioni locali un albero per ogni conto corrente aperto nei primi mesi di attività delle nuove agenzie, con l'obiettivo di creare o arricchire aree verdi e concorrere così ad



abbattere le emissioni di gas a effetto serra.

I progetti di intervento nel sociale messi a punto dalla Banca si sono affiancati a quelli predisposti dalla Fondazione BNL, la cui attività si arricchisce anno dopo anno. Oltre a sostenere iniziative autonomamente individuate nel campo della sanità e della solidarietà – tra cui interventi a favore delle popolazioni colpite dal terremoto ad Haiti e dalle alluvioni in Pakistan – anche nel 2010 la Fondazione BNL ha fornito un contributo finanziario alla realizzazione di alcune decine di progetti di solidarietà in cui i dipendenti del Gruppo BNP Paribas prestano opera come volontari.

Riteniamo che un comportamento socialmente responsabile debba necessariamente tradursi in azioni concrete a sostegno di tutti i nostri *stakeholder*, soprattutto nell'attuale congiuntura economica: è questo il nostro impegno e con questo spirito operiamo quotidianamente.

Fabio Gallia
Amministratore Delegato

Luigi Abete
Presidente



Premessa metodologica

3.1-3.3, 3.5-3.11

PERIMETRO DEL REPORT

Il Bilancio Sociale è stato redatto come ogni anno al fine di rendicontare le attività con valenza sociale e ambientale che la Banca ha posto in essere durante l'anno 2010. Si precisa che il Bilancio Sociale 2009 è stato pubblicato sul sito istituzionale BNL nel mese di luglio 2010.

L'intenzione della Banca di elaborare un documento valido ai fini della valutazione esterna ha fatto ritenere appropriato continuare ad adottare uno schema di rendicontazione basato sui principali modelli riconosciuti a livello nazionale e internazionale. Infatti, BNL Gruppo BNP Paribas adotta i modelli suggeriti dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e dallo standard G3 del *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il *Global Reporting Initiative* rappresenta dal 2002 uno standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale per la redazione dei rendiconti agli *stakeholder* che permette di comunicare in maniera chiara e trasparente la sostenibilità delle singole organizzazioni adottando una visione globalmente condivisa di concetti, linguaggi e standard. Nel *framework* sono contenuti principi, indicatori di *performance* e di altra natura, supplementi di settore, protocolli tecnici; questo *report* è stato stilato attenendosi al *Financial Services Sector Supplement* definito dal *Global Reporting Initiative*. In particolare, gli indicatori di *performance* misurano la dimensione economica, ambientale e sociale, garantendo la confrontabilità internazionale dei documenti presentati dalle imprese di tutti i settori. Riguardo gli indicatori di *performance* sociale, la rendicontazione dei dati e delle informazioni sul personale della Banca è stata disaggregata per genere in linea con le indicazioni del GRI che sottolinea l'importanza di una rendicontazione trasparente e completa in materia di pari opportunità per favorire il raggiungimento dell'uguaglianza di genere in ambito lavorativo.

Il *report* coglie i riferimenti internazionali sulla responsabilità sociale contenuti nella norma UNI ISO26000:2010, coerenti peraltro con i principi del *Global Compact* cui BNL aderisce dal 2004. Inoltre, sebbene la ISO26000 non contenga un modello per il *reporting*, essa presenta elementi di raccordo con il *framework* G3 del GRI di cui la Banca si avvale per la redazione del Bilancio Sociale. Infatti, in virtù di una sostanziale corrispondenza tra gli indicatori del GRI e le linee guida tracciate dalla nuova norma ISO, BNL, partendo dai temi da essa indicati, sviluppa in maniera strutturata le informazioni richieste dal GRI.

Il *report*, approvato in sede di Consiglio di Amministrazione, descrive ogni scelta compiuta nel 2010 con l'intenzione di dar conto, agli *stakeholder* di riferimento, delle scelte di sostenibilità della Banca. Esso presenta, tra le altre cose, il nuovo prospetto di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto suggerito dall'ABI con lettera circolare del 27 gennaio 2011. Il lavoro di redazione del Bilancio è stato coordinato dall'Unità attiva presso la Direzione Risorse Umane - Relazioni Industriali, Responsabilità Sociale, Normativa e Contenzioso.

Quest'anno, il processo di rendicontazione è stato rivisitato e ha prodotto un bilancio completamente ristrutturato sia nella forma che nei contenuti. I lavori alla redazione sono stati avviati nel mese di novembre del 2010 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*.

In questa pubblicazione è stata dedicata particolare attenzione alle attività di coinvolgimento che la Banca pone in essere nei confronti dei principali *stakeholder*, presentate nella sezione "*Governance e nostri stakeholder*" e sviluppate nel testo in modo trasversale. Nonostante si sia privilegiato un assetto basato sul modello GRI, la trattazione dei contenuti va oltre quanto richiesto dagli indicatori e dalla struttura imposta dal *framework* al fine di fornire un quadro degli aspetti della *performance* in termini di sostenibilità che sia quanto più calato nel contesto della Banca. Si ritiene che così facendo, il risultato della rendicontazione risponda in modo più completo alle attese dei portatori di interesse.

La realizzazione del documento è ufficialmente partita il 31 gennaio 2011, in occasione dell'annuale riunione con i "contributori" del Bilancio Sociale. In questa sede, l'Ufficio RSI ha quindi condiviso con i soggetti coinvolti operativamente nella rendicontazione la nuova impostazione del Bilancio Sociale, le linee guida alla rendicontazione e gli indicatori di *performance* del GRI.



Nel contempo è stata maggiormente curata la sintesi del documento ufficiale per renderlo più fruibile e capace di raggiungere tutti gli *stakeholder*. Esso è disponibile in versione digitale per dare un significativo segnale di rispetto dell'ambiente attraverso il risparmio di carta e consultabile tramite *web* sul sito bnl.it nell'apposito *vertical portal* dedicato alla RSI e sulla rete *intranet* della Banca. Va infine specificato che questo documento fa riferimento esclusivamente alle attività della Banca e che per la rendicontazione delle attività delle società controllate si rimanda ai *report* redatti in maniera sempre volontaria dalle stesse.

Infine, il Bilancio Sociale 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)*.



"Il bene va fatto bene."

Immanuel Kant
(filosofo tedesco)



BNL E IL GRUPPO BNP PARIBAS

1.2

STRATEGIA E
ANALISI

Gli impatti dell'attività dell'organizzazione sulla sostenibilità vanno contestualizzati nel difficile quadro macroeconomico che ha condizionato negativamente la rischiosità del credito durante la crisi finanziaria internazionale del 2008. Dopo l'irrigidimento dell'offerta di credito verificatosi a partire dall'ultimo trimestre del 2009, nel corso del primo semestre del 2010 si è registrata una ripresa della domanda e dell'offerta del credito, infatti, la domanda di finanziamenti sia da parte delle imprese sia dal lato delle famiglie ha mostrato un moderato recupero, interrompendo la fase di contrazione generata dalla crisi.

Dalle cause e le motivazioni di tale crisi, l'economia globale ha appreso la necessità di diffondere una nuova cultura che miri all'investimento con caratteristiche etiche, l'esigenza di un comportamento responsabile da parte delle imprese e degli attori dei mercati finanziari. In questa circostanza, si fa appello dunque ad una responsabilità economica strettamente collegata alla responsabilità sociale ed ambientale, in particolare per quanto riguarda l'operato delle banche. Nell'attuale contesto, è emerso il nuovo paradigma dell'*accountability*, secondo cui l'azienda deve rendere conto dell'attività svolta a tutti i propri interlocutori: essa deve perseguire il fine della misurazione del valore globale creato, da intendersi non solo come la capacità di garantire un equilibrio economico, finanziario e patrimoniale, ma anche di soddisfare i bisogni di tutte le categorie di *stakeholder*. L'evoluzione del concetto di *stakeholder* ha portato ad includere in questa categoria soggetti che non sono titolari verso l'impresa di diritti garantiti da un rapporto giuridico, fino a considerare gli interessi delle generazioni future verso le quali si possiede un impegno morale.

Esiste dunque un legame profondo tra *accountability* e *responsibility* ed è questo che guida le azioni di BNL Gruppo BNP Paribas che non considera la responsabilità sociale d'impresa come un semplice atto di altruismo, ma come un aspetto strategico della gestione in grado di assicurare che le attività quotidiane dell'azienda siano in linea con i valori economici, sociali e ambientali, operando anche tramite l'analisi dei potenziali impatti sugli *stakeholder* e sulla collettività. La *performance* economica non può prescindere dalla responsabilità sociale e ambientale e l'importanza di tale relazione è stata dimostrata anche durante la già menzionata crisi in quanto il Gruppo BNP Paribas è stato capace di mantenere il proprio approccio sociale e ambientale, fattore chiave del suo impegno, tanto da essere incluso in tutti i principali indici borsistici di CSR (*Ethibel Excellence Index*, *Ethibel Pioneer Index*, *DISI World*, *DISI Stoxx*, *FTSE4Good Global100/Europe 50*, *ASPI Eurozone*).

L'effetto dell'etica sull'azienda ha portato BNL a condividere con le altre società del Gruppo e BNP l'orientamento strategico alla sostenibilità nella considerazione che quest'ultima facilita la creazione di valore durevole per gli azionisti e per gli altri *stakeholder*. Infatti, la Banca declina il proprio impegno etico e responsabile in iniziative concrete ispirate alla logica della sostenibilità espressa principalmente nel Codice Etico aziendale e rafforzata dalla *mission* e dai valori del Gruppo francese, di cui dal 2006 BNL fa parte. Pertanto, si assiste al continuo investimento di risorse per l'implementazione di strumenti strategici e operativi che permettano l'integrazione delle politiche sociali ed ambientali alle attività di *Core business*, in modo da accrescere l'attrattività e la credibilità nel lungo termine nonché poter consolidare la reputazione. Proprio la salvaguardia della reputazione e dei valori di etica e deontologia rappresentano una delle maggiori sfide nello sviluppo delle attività di BNP Paribas: mantenerla ad un alto livello è una condizione essenziale per il successo ed uno sviluppo durevole. In tutti i Paesi del mondo nei quali il Gruppo è presente, uno dei suoi beni più preziosi è la reputazione sia nei confronti dei clienti, che della collettività. Tale reputazione si basa innanzitutto sulla qualità e l'integrità di ciascuno dei suoi collaboratori, quale che sia il loro ruolo o livello gerarchico, ed è tesa all'obiettivo di diventare un punto di riferimento per i clienti, gli azionisti e le comunità.

BNP Paribas è attiva in numerose iniziative, specifiche per il settore bancario e non solo, sia a



livello nazionale che internazionale, permettendo al Gruppo di promuovere lo sviluppo sostenibile a diversi livelli, in diverse aree. Si segnala infatti che BNP Paribas:

- partecipa dal 2003 al *Global Compact* i cui dieci principi sono stati adottati dalle *policy* del Gruppo e guidano tutte le decisioni operative, occupandosi peraltro della redazione della *Communication on Progress* per il Gruppo;
- ha formalmente adottato gli *Equator Principles* nel 2008 per le sue attività finanziarie, principi che guidano la gestione dei rischi sociali e ambientali legati al *business* e, nel 2009, è diventata membro del *Equator Principles Steering Committee*;
- in collaborazione con l'*Institutional Investors Group on Climate Change* e il *Carbon Disclosure Project*, la Capogruppo incoraggia le controllate a considerare i rischi connessi al cambiamento climatico nelle decisioni di investimento;
- ha firmato i *Principles for Responsible Investment*, promossi dalla *UNEP Finance*, che guida le aziende al fine di includere aspetti sociali, ambientali e di *Corporate governance* nei propri processi decisionali.

Inoltre, a livello europeo, BNP Paribas è uno degli attori finanziari maggiormente impegnati nell'ambito della micro finanza e promuove importanti e rilevanti iniziative per lo sviluppo delle aree urbane disagiate ed emarginate anche fuori dal territorio europeo.

In sinergia con la Capogruppo BNP Paribas, BNL declina il proprio impegno etico con iniziative concrete ispirate alla logica dello sviluppo sostenibile considerando la responsabilità sociale un atto di *management* e integrandola nel suo progetto d'impresa. L'attenzione della Banca nei confronti degli *stakeholder* l'ha condotta in un percorso di responsabilità sociale che la vede coinvolta in investimenti, *partnership* e donazioni a favore dello sviluppo della società, della cultura e dell'ambiente da oltre 90 anni.

A seguito dell'incorporazione in BNP Paribas, BNL non è più presente in indici borsistici etici e non è più sottoposta a *audit* di società quali *Axia*, *Ethibel*, *SAM* che prima del 2007 le assegnavano un *rating* etico. La Banca continua ad aderire a principi sviluppati esternamente quali quelli del *Global Compact*, partecipa ad iniziative esterne promosse dall'Associazione Bancaria Italiana, quali la Commissione Tecnica sulla CSR e il Consorzio ABI Energia e altri gruppi di lavoro sul tema della responsabilità sociale e ambientale.

La struttura e i processi di *governance* che sovrintendono alla responsabilità sociale sono il risultato di una riflessione continua operata da tutte le direzioni dell'Azienda sulla centralità e sull'importanza di queste tematiche.

Infine, BNL si impegna ad adottare prassi socialmente responsabili che incidano positivamente sia sulla sua dimensione interna che esterna nella convinzione che l'impegno del Gruppo in tale direzione trovi riscontro nel continuo apprezzamento e nella rinnovata fiducia dei propri clienti.



Ambiti	Obiettivi 2010	Raggiunti nel 2010	Obiettivi 2011
Governance e i nostri Stakeholder	Rafforzamento dei dispositivi di controllo interno e di riduzione dei rischi operativi, aumentando la capacità di previsione dei rischi, anche attraverso la condivisione di <i>best practice</i>	✓	Rivisitazione complessiva del <i>set</i> dei controlli permanenti
	Adozione del metodo AMA (<i>Advanced Measurement Approach</i>) per la gestione dei rischi operativi e prevenzione delle frodi	Processo in fase di sviluppo, la cui conclusione è prevista nel 2012	Introduzione della Carta delle Responsabilità quale strumento che disciplina l'intero assetto organizzativo della Banca
			Attuazione del piano di intervento elaborato sulla base dei risultati della <i>Global People Survey</i>
			Apertura di 34 nuove agenzie e 17 Centri Impresa
Le nostre persone	Potenziamento delle iniziative di formazione, in particolare quelle rivolte alla mobilità, coinvolgendo tutti i livelli della Banca	✓	Progetto di riqualificazione della mensa aziendale: miglioramento della qualità, gradimento servizio, corretto smaltimento dei rifiuti attraverso il riciclaggio
	Potenziamento delle attività di formazione e informazione legate al Fondo Pensioni BNL	✓	4 giornate di selezione <i>Recruiting Day</i>
	Coinvolgimento di tutti i dipendenti nel progetto "Energie Manageriali"	✓	Conclusione degli interventi di carattere immobiliare e <i>software</i> per i dipendenti diversamente abili
	Implementazione della metodologia ACE (<i>Lean Six Sigma</i>)	✓	Modifica dello statuto del Fondo Pensioni BNL; realizzazione di interventi a seguito di un'indagine conoscitiva rivolta agli iscritti al Fondo Pensioni BNL; reingegnerizzazione del sito www.fondopensionibnl.it ; realizzazione di un opuscolo informativo con le informazioni di base sul Fondo Pensioni BNL
	Trasformare il colloquio di <i>feedback</i> , previsto dalla valutazione professionale, in un piano di sviluppo professionale	✓	Consolidamento della metodologia ACE: miglioramento della qualità dei servizi; riduzione dei tempi di risposta; riduzione dei rischi operativi e degli sprechi
		Aggiornamento del sistema di valutazione	



Ambiti	Obiettivi 2010	Raggiunti nel 2010	Obiettivi 2011
Collettività	Estensione, a tutto il parco ATM Multifunzione, del supporto audio per l'accesso al servizio di prelievo e saldo anche a persone ipo-non vedenti	✓	Proseguimento di iniziative a favore dei diversamente abili, come: percorsi tattili nelle agenzie e ATM Multifunzione
	Incremento dell'offerta di prodotti e servizi delle AGENAM	✓	Coinvolgimento di 30 comunità di ipo e non vedenti sul territorio, per favorire l'accesso ai servizi di agenzia
	Aumento del peso dell'indice di <i>Customer Satisfaction</i> dal 10% al 30% per la valutazione delle agenzie da parte della clientela	✓	
	Estendere anche ai non clienti la possibilità di effettuare attraverso gli ATM e i POS BNL una donazione a favore di Telethon	✓	Dismissione e donazione dei PC usati della Banca a favore di scuole, case famiglia e ONLUS
	Riduzione delle emissioni di CO ₂ e diffusione della cultura della sostenibilità attraverso il progetto "Mettili in conto un nuovo albero"	✓	Donazione di circa 10.000 alberi alle comunità attraverso l'iniziativa "Mettili in conto un nuovo albero"
	Organizzazione di almeno 1.000 eventi <i>EduCare</i> , con il coinvolgimento di circa 20.000 partecipanti, tra clienti e non	✓	Proseguimento delle iniziative di educazione finanziaria
	Finanziamento di uno studio sui giovani che vivono un disagio sociale (<i>care leavers</i>)	✓	Valorizzazione del talento dei giovani universitari Finanziamento di <i>Master</i> nel Terzo Settore per giovani con disagio sociale
Performance Ambientale	Riduzione degli sprechi attraverso il progetto VIS	✓	Prosecuzione del progetto VIS attraverso: sviluppo del servizio di telepresenza in altissima definizione; riduzione dell' <i>asset</i> hardware; riduzione dell'utilizzo della carta e dell'inchiostro
	Gestione documentale tramite la <i>intranet</i> aziendale	✓	
	Raccolta differenziata in tutta Italia	✓	Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO ₂ , derivante dal pieno regime dei nuovi impianti fotovoltaici
	Ultimazione del progetto per l'efficienza energetica nella sede di via degli Aldobrandeschi a Roma	✓	Ripresa delle trattative con i gestori dei servizi idrici, nell'ottica di sostenibilità ambientale



Profilo dell'organizzazione

BNL Gruppo BNP Paribas, con i suoi 97 anni di storia, è uno dei principali gruppi bancari italiani e uno dei *brand* più noti in Italia.

Fondata nel 1913, come Istituto di Credito per la Cooperazione, nel 1992 è stata trasformata in Società per Azioni da Banca di diritto pubblico controllata dal Ministero del Tesoro. Nel 1998, in seguito alla privatizzazione mediante un'offerta pubblica di vendita, BNL è stata quotata alla Borsa di Milano. La Banca, soggetta dal 2006 alla direzione e al coordinamento dell'azionista unico BNP Paribas, è Capogruppo del Gruppo Bancario Nazionale del Lavoro cui fanno capo le attività di Banca Commerciale (BNL BC), Artigiancassa S.p.A. (credito agevolato), Ifitalia S.p.A. (*factoring*), BNL Finance S.p.A., BNL Paribas Personal Finance S.p.A., BNL Positivity S.r.l..

2.1-2.2, 2.5-2.8,

FS13
PROFILO

6^o gruppo bancario italiano per
totale attivo

14 mila dipendenti

2,8 mln di clienti privati e 150 mila clienti
business

900 punti vendita tra sportelli
e centri dedicati ai singoli
segmenti di clientela

5 Trade Center in Italia e 12
Italian Desk nel mondo

859 mln Risultato
Operativo lordo

6 mln Utile d'esercizio

87.787 mln Totale Attivo

4.839 mln Patrimonio Netto



BNP Paribas è uno dei *leader* europei dei servizi bancari e finanziari e una delle 6 banche più solide del mondo secondo la valutazione di *Standard&Poor's*: è un gruppo bancario internazionale, presente in 84 paesi nel mondo con 200.900 collaboratori, di cui 158.700 in Europa - 18.700 in Italia e 64.500 in Francia - 19.600 nel continente americano e 10.400 in Asia.

In Italia, le principali società del Gruppo sono: BNP Paribas *Asset Management* SGR S.p.A.; BNP Paribas *Lease Group* Italia; BNP Paribas *Real Estate Investment Management* SGR S.p.A.; Gruppo Findomestic; Servizio Italia S.p.A.

Al fine di coniugare le attività di *business* con la sua dimensione mondiale, BNP Paribas ha organizzato la propria struttura in tre settori di attività: *Retail Banking*, *Investment Solutions* e *Corporate&Investment Banking*; è presente in Europa con tutte le sue attività e dopo l'acquisizione di Fortis, è la prima banca della zona Euro per depositi e può contare sui mercati domestici di Belgio e Lussemburgo, oltre che della Francia e dell'Italia.

Il Gruppo è quotato alla Borsa di Parigi (CAC 40); è negoziato a Milano (nella sezione MTA International), Francoforte, Londra e New York ed è presente nei principali indici borsistici internazionali e in indici di sostenibilità quali, *DJSI World*, *DJSI Stoxx*, *ASPI Eurozone*, *FTSE4Good Global 100*, *FTSE4Good Europe 50*, *Ethibel*.

L'ingresso nel Gruppo BNP Paribas ha dato a BNL un ulteriore slancio competitivo nel mercato italiano ed internazionale, nonché una nuova capacità di ampliare l'offerta di prodotti e servizi. La strategia di sviluppo attuata dalla Banca ha accelerato la dinamica di acquisizione di nuova clientela, sia sul fronte *Retail* sia su quello *Corporate*. Infatti, a seguito dell'integrazione delle attività italiane nell'ambito del Gruppo BNP Paribas, BNL oggi presidia l'attività di banca commerciale in Italia.

BNL presidia il territorio attraverso la propria rete commerciale organizzata in 5 Direzioni Territoriali per ogni filiera di riferimento, ovvero, *Retail*, *Corporate*, Produzione e Assistenza Commerciale, Rischi. Con tale organizzazione, la Banca è in grado di assicurare una vicinanza ai clienti sui diversi territori, intercettandone i bisogni e offrendo un'ampia gamma di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi, da quelli tradizionali ai più innovativi, dedicati ai diversi segmenti di mercato. BNL occupa posizioni di rilievo in tutte le forme del credito incluso il *project financing*, il *leasing*, il *factoring*, il *cash management*, i pagamenti internazionali e i servizi *on line*. Opera inoltre nelle attività di *International Banking*, gestione dei rischi finanziari e intermediazione mobiliare. Inoltre, la Banca punta a diventare un operatore di riferimento per le imprese italiane, grazie soprattutto all'esperienza e alla vasta presenza internazionale del Gruppo, in particolare nel bacino del Mediterraneo, area geografica di rilevanza strategica per molte aziende. Infatti, BNL assiste i gruppi multinazionali, in particolare quelli con investimenti diretti in Italia, e supporta le aziende italiane che operano all'estero, attraverso le strutture dedicate *Italian Desk*, attualmente presenti in 12 Paesi: Francia, Marocco, Algeria, Tunisia, Libia, Egitto, Paesi del Golfo Persico, Turchia, Russia, Stati Uniti, Cina e India. Una rete di 5 *Trade Center*, presenti a Roma, Milano, Bologna, Firenze e Napoli si aggiunge al *network* mondiale di BNP Paribas (85 centri in 55 paesi) offrendo alle imprese una piattaforma di prodotti, servizi e soluzioni per l'interscambio con l'estero.

Di seguito viene riportata più in dettaglio la composizione dei settori di attività.

Retail&Private, comprendente le attività svolte verso le seguenti tipologie di clientela:

- *Individuals*, persone fisiche distinte tra clientela relazionale e privati in base alla ricchezza detenuta presso BNL - raccolta diretta e indiretta;
- *Business*, imprese con fatturato aziendale fino a 5 milioni di euro;
- *Private*, persone fisiche assegnate a specifici portafogli caratterizzati da gestione finanziaria ad elevata specializzazione.

Corporate, comprendente le attività svolte verso le seguenti tipologie di clientela:

- *Corporate*, grandi e medie imprese con fatturato aziendale superiore a 5 milioni di euro;
- Pubblica Amministrazione (Enti Pubblici centrali e locali, Enti *non profit*).

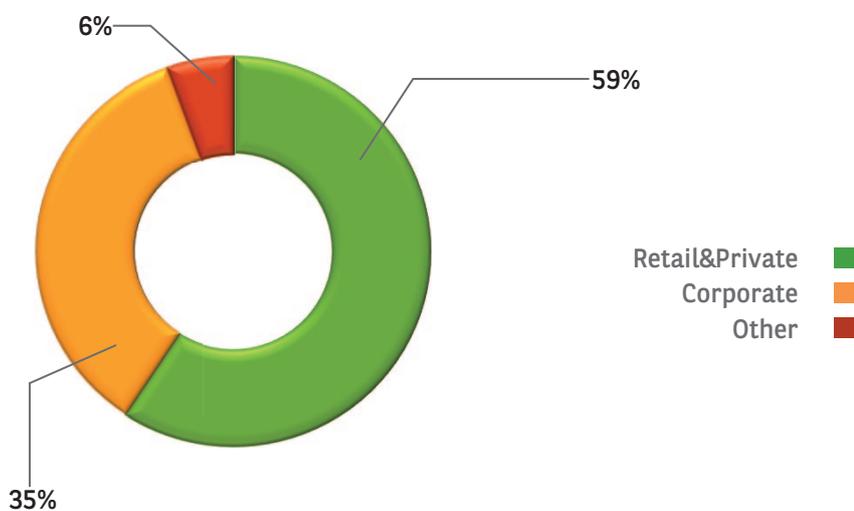
Sono escluse da tali tipologie la clientela/operatività che sulla base degli accordi interni di *profit sharing* vengono allocate al settore "*Corporate&Investment Banking*".



Other, comprendente le attività di:

- *Corporate&Investment Banking* articolato in *Fixed Income, Equity&Derivatives, Treasury, Structured Finance, Corporate&Transaction Banking Europe*;
- altre evidenze, ovvero le risultanze economiche e patrimoniali relative all'*equity book*, quale insieme di posizioni non attribuibili all'operatività commerciale e finanziaria in senso stretto (immobilizzazioni, partecipazioni, fondi, patrimonio, attività e passività fiscali, altre attività e passività non direttamente allocate ai segmenti di clientela).

Composizione dei settori di attività (%)*



* La % è stata calcolata considerando il Margine Netto dell'attività bancaria

Il 24 settembre 2010, è stato attivato, a cura della Direzione Risorse Umane di BNL, un comitato CSR di Gruppo con il compito di coordinare le attività di Responsabilità Sociale delle società del Gruppo BNL ed individuare eventuali sinergie. Proprio relativamente a quest'ultimo aspetto, nell'anno di rendicontazione due società del Gruppo hanno aderito al progetto "Da *care leavers* a *care leaders*" (vedi SO1).

FS10, FS12
RELAZIONI CON
SOCIETA'
PARTECIPATE



FS6

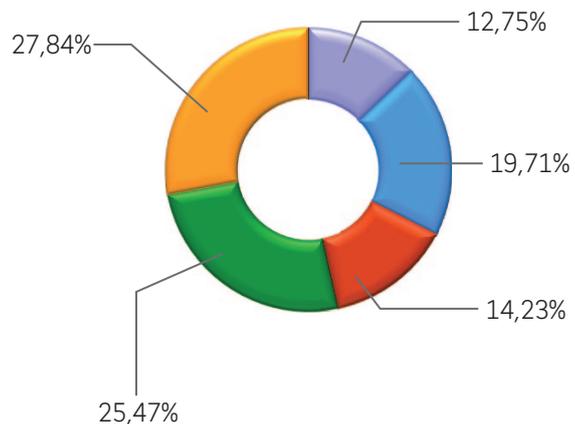
PORTAFOGLIO
CLIENTI

Clientela Retail&Private

- Con riferimento alla clientela *Individuals* complessivamente si contano 2.343.432 clienti, suddivisi in *Top*, *Premium* e *Family*, con la seguente distribuzione geografica.

Ripartizione geografica clientela *Individuals*

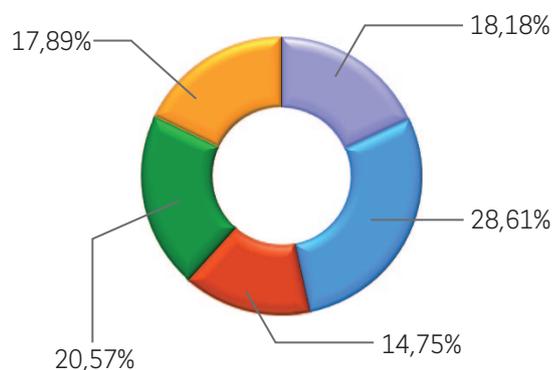
- NORD-EST
- NORD-OVEST
- CENTRO
- LAZIO E SARDEGNA
- SUD



- Con riferimento alla clientela *Private* complessivamente si contano 28.291 clienti con la seguente distribuzione geografica.

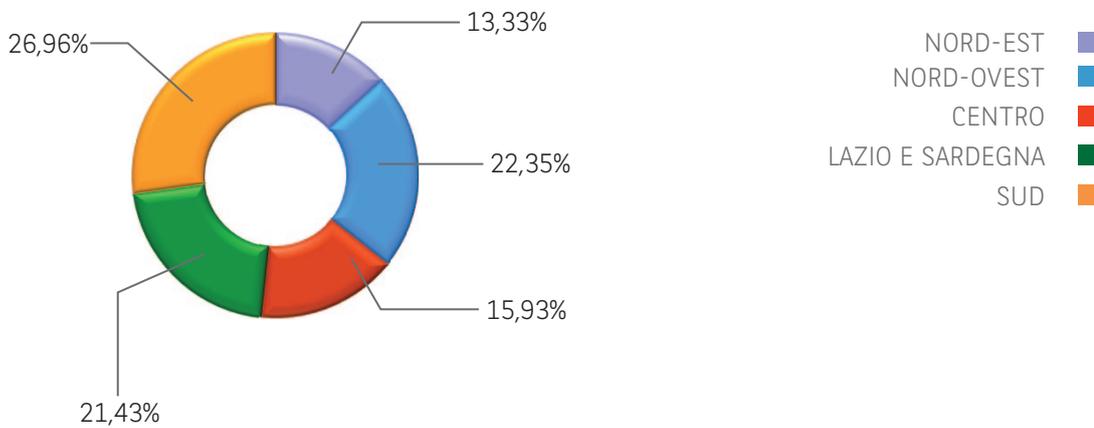
Ripartizione geografica clientela *Private*

- NORD-EST
- NORD-OVEST
- CENTRO
- LAZIO E SARDEGNA
- SUD



- Con riferimento alla clientela *Business* complessivamente si contano 140.397 clienti, tra *Small Business* e Imprese, con la seguente distribuzione geografica.

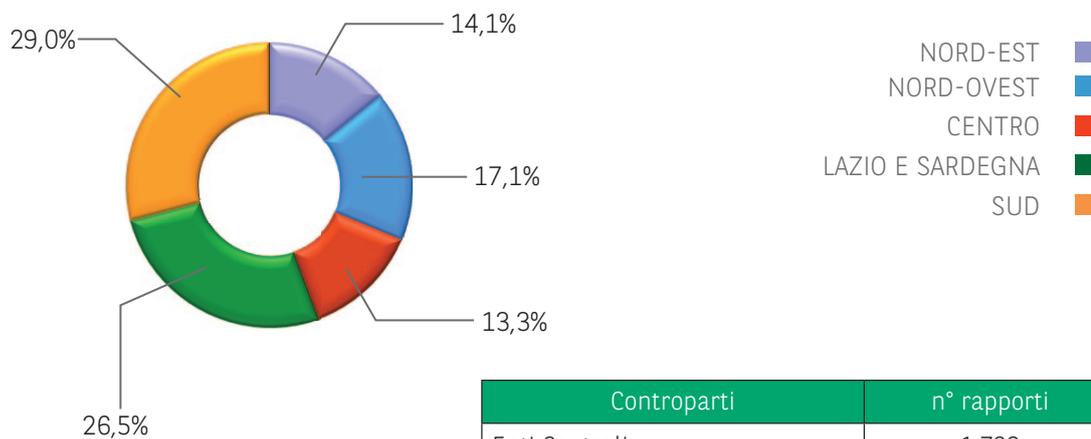
Ripartizione geografica clientela *Business*



Clientela Corporate

- Con riferimento alla clientela Pubblica Amministrazione i dati al 2010 presentano la seguente suddivisione per tipologia di controparte per complessivi 16.737 clienti:

Ripartizione geografica clientela Pubblica Amministrazione

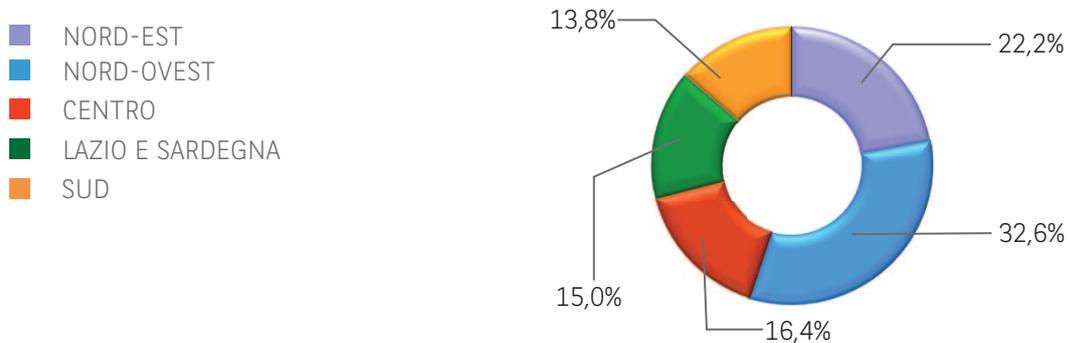


Controparti	n° rapporti
Enti Centrali	1.723
Enti Previdenziali	235
Enti Locali	973
Aziende di Servizio	585
Istituzioni Sanitarie	70
Istituzioni Scolastiche	1.127
Istituzioni Militari	469
Rappresentanze Estere	232
Associazioni	8.597
Istituzioni Sindacali	1.842
Enti religiosi	884

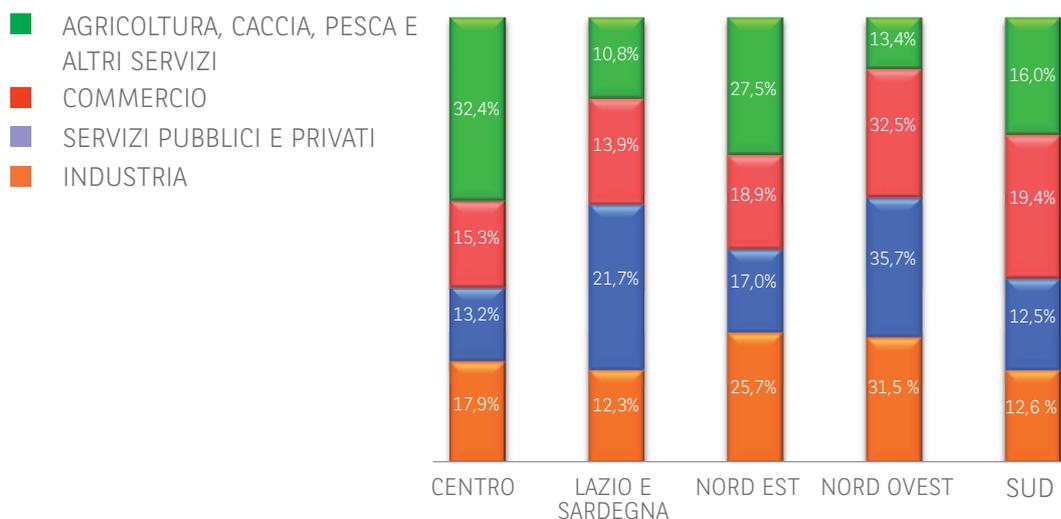


- Con riferimento alla clientela *Corporate* e Grandi Clienti complessivamente si contano 23.380 clienti con la seguente distribuzione geografica e classificati per settore merceologico come illustrato nei grafici.

Ripartizione geografica clientela *Corporate* e Grandi Clienti



Ripartizione della clientela imprese per settore di attività



**Best University Project 2010 – Employer Branding Strategy**

BNL si è aggiudicata il premio "Best University Project 2010", con il quale si è inteso premiare la strategia di *employer branding* progettata e realizzata dall'Ufficio Selezione nel corso del 2010. Il premio è stato conferito per la capacità di BNL di distinguersi sul piano dell'innovazione ed articolazione di proposta, toccando ed integrando due processi critici come quello della selezione e della comunicazione.

2.10

PREMI E
RICONOSCIMENTI**Top Employers 2010**

BNL ha ottenuto il riconoscimento *Top Employers 2010*, certificazione riconosciuta alle aziende che dimostrano impegno nel valorizzare il capitale umano e che si distinguono per le efficaci strategie e politiche HR adottate, nella capacità di attrarre, trattenere e motivare i talenti.

NC Awards

NC Awards premia le espressioni più originali, innovative e multidisciplinari delle iniziative realizzate dall'industria della comunicazione. Le campagne pubblicitarie vengono selezionate a seconda dei contenuti e dei mezzi di comunicazione utilizzati, nell'"area tradizionale", nell'"area interattiva/digitale" e in quella "area media innovativi".

Nell'edizione 2010 dell'"Annual della Creatività/NC Awards", BNL si è classificata al 3° posto nella categoria "area tradizionale" per la campagna radio del "Mutuo BNL 2in1", lanciata nel 2009, che prende in considerazione l'utilizzo dei media tradizionali, come la radio, per promuovere il prodotto.

Green Globe Banking Award 2010

Il *Green Globe Banking Award 2010* è un riconoscimento attribuito da un comitato scientifico composto da esponenti dei settori scientifici, culturali ed economici. All'interno di questo premio sono stati valutati e certificati la serietà e il fine sociale del progetto "Metti in conto un nuovo albero" promosso da BNL, il quale si è distinto come iniziativa aziendale, volta alla tutela dell'ambiente e alla diffusione della cultura della sostenibilità.

Premio Aretè 2010

Il Premio Aretè, giunto alla VII edizione, ha incluso, per la prima volta quest'anno, una categoria dedicata alla comunicazione finanziaria, rivolgendosi a chi si distingue per l'efficacia della comunicazione, nel rispetto delle regole della responsabilità. "Metti in conto un nuovo albero" è l'iniziativa di responsabilità sociale grazie alla quale BNL si è aggiudicata il Premio Aretè nella categoria Comunicazione Finanziaria. Con questa iniziativa la Banca dona alle città italiane un albero per ogni conto corrente aperto nei primi mesi di attività delle nuove agenzie. L'obiettivo è creare o arricchire le aree verdi e concorrere, con i Comuni, ad abbattere le emissioni di gas a effetto serra.



Spirito d'Innovazione

Nato nel 2006, Spirito d'Innovazione si pone l'obiettivo di valorizzare i progetti promossi all'interno del Gruppo BNP Paribas attraverso due categorie di premi: il Premio Innovazione d'Impresa, come riconoscimento per quelle iniziative innovative derivanti da suggerimenti di singoli o di squadra che riguardano l'ambito della propria sfera professionale; il Premio Innov@ction, come riconoscimento per i suggerimenti di singoli o di squadra, indipendentemente dalla propria *mission*.

Allo scopo di promuovere un'innovazione responsabile, nel corso del 2010, Spirito d'Innovazione ha dato enfasi alla dimensione della Responsabilità Sociale d'Impresa con la creazione di 2 nuove categorie di premi: Impegno Civico e Ambiente.

I vincitori dell'edizione 2010 dei Premi all'innovazione BNP Paribas sono stati scelti fra più di 217 candidature provenienti da tutte le realtà nel mondo. In totale, sono stati assegnati 24 premi a realtà del Gruppo presenti in 6 diversi Paesi del mondo. Due di essi sono andati a BNL per "Carta Etica Visa Infinite", per la categoria Innov@ction-Impegno Sociale, e per "BNL Mutuo 2in1", per la categoria Innovazione d'Impresa-Prodotti e Servizi. Inoltre, per la prima volta il *Team* Innovazione BNL, ha voluto assegnare un riconoscimento speciale, Il Germoglio dell'Innovazione, all'iniziativa di BNL per l'ambiente "La *partnership* con le Amministrazioni locali per la gestione dei rifiuti".

Certificazione di Qualità

In ottica di miglioramento continuo e di sviluppo interno delle *best practice* e dell'innovazione, BNL si è dotata di un'organizzazione e di strumenti stabili per la soddisfazione delle esigenze di tutti gli *stakeholder*. Nel 2010, sono stati adeguati allo standard UNI EN ISO 9001:2008 i processi già certificati Qualità quali l'"Erogazione di servizi di tesoreria e cassa" e la "Progettazione ed erogazione del servizio di formazione professionale". A ciò si affianca il programma di Gruppo KALI che offre la possibilità di allineare ed integrare il proprio sistema di gestione per la Qualità con quelle attività che, ancorché non certificate, sono sottoposte a monitoraggio costante per dare valore ai processi sottostanti e migliorare il livello dei servizi offerti. Ciò comporta per BNL un concreto beneficio competitivo in quanto valorizza le proprie competenze distintive.

Certificazione dell'*Institute of Internal Auditors (IIA)*

La *Inspection Générale - Hub Italy* fa propri i principi caratteristici della professione *Internal Auditor* declinati all'interno degli "Standard della Professione" in cui è presente altresì un apposito Codice Etico della professione la cui finalità è quella di promuovere la cultura etica nell'esercizio dell'*Internal Auditing*.

Il Codice dell'IIA include due componenti essenziali:

- i principi, fondamentali per la professione e la pratica dell'*Internal Auditing*;
- le regole di condotta, che descrivono le norme comportamentali che gli *Internal auditor* sono tenuti ad osservare.



Global Compact

4.12-4.13

IMPEGNO IN
INIZIATIVE
ESTERNE

Il *Global Compact*, nato nel 1999 su proposta del Segretario delle Nazioni Unite Kofi Annan, a conclusione del *World Economic Forum*, è un protocollo al quale le imprese possono volontariamente aderire nell'ottica di un'economia globale di crescita più inclusiva e sostenibile. BNL ha deciso di aderirvi il 20 settembre 2004, impegnandosi a garantire il rispetto dei dieci principi del documento, volti alla tutela dei diritti umani, delle garanzie fondamentali sul lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

Associazione Bancaria Italiana (ABI)

La Banca partecipa all'Associazione Bancaria Italiana, la quale si pone come punto di raccordo per il sistema bancario e finanziario circa i temi della Responsabilità Sociale d'Impresa.

BNL, infatti, è presente nella Commissione Tecnica CSR, con un tavolo permanente sui temi della sostenibilità, cui partecipano i rappresentanti CSR di tutto il sistema bancario italiano. Nel partecipare ai lavori della Commissione Tecnica, BNL sta considerando la possibilità di integrare variabili sociali, ambientali e di *governance* nelle consuete attività di *business* per la valutazione del merito creditizio delle piccole e medie imprese.

Nell'ambito dell'alfabetizzazione finanziaria, BNL collabora con ABI e con diverse organizzazioni del *non profit* per la realizzazione di una *brochure* multilingue destinata ai cittadini immigrati, che possa favorire loro l'accesso ai prodotti e ai servizi bancari.

La Banca collabora con l'Associazione Bancaria Italiana anche per la definizione di scelte e politiche volte alla salvaguardia ambientale anche nella logica di una visione innovativa del *mobility management* che tenga conto di obiettivi di controllo dei costi, miglioramento della qualità della vita dei dipendenti e riduzione dell'impatto ambientale. BNL aderisce con convinzione al Consorzio ABI Energia, consorzio ideato e proposto al mercato come "organismo di erogazione di servizi" nell'ambito del settore e come riferimento per attività legate all'ottimizzazione dell'efficienza energetica. Tale Consorzio, pur non essendo beneficiario diretto delle prestazioni di fornitori, ha interesse a definire con questi, a favore delle proprie banche, condizioni economiche di fornitura di energia migliorative rispetto a quelle conseguibili sul libero mercato.

Associazione Anima

BNL è tra i principali soci di Anima, l'associazione *non profit* che, all'interno dell'Unione degli Industriali di Roma, in piena sintonia con i fondatori e le aziende associate, intende promuovere tra le imprese del territorio la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa, basata sui concetti dello sviluppo sostenibile e della cittadinanza d'impresa.

Associazione Aspen Institute Italia

L'adesione di BNL all'Associazione *Aspen Institute* Italia, anche attraverso la partecipazione del Presidente alle iniziative, qualifica l'immagine della Banca in modo significativo, tenuto conto delle importanti personalità ed aziende che vi aderiscono. Si tratta di un'associazione internazionale, apartitica, senza fini di lucro, parte integrante dell'*Aspen Institute for Humanistic Studies*, prestigioso istituto nordamericano, costituito nel 1950, con sede ad Aspen Colorado. Essa ha lo scopo di promuovere gli studi e le ricerche riguardo grandi tematiche del settore scientifico, artistico e dell'attualità politico-economica nazionale e internazionale.

Associazione per lo Sviluppo degli Studi di Banca e Borsa

È una associazione senza finalità di lucro tra banche e intermediari finanziari di cui BNL fa parte. Essa opera in collaborazione con le facoltà economiche dell'Università Cattolica del Sacro Cuore con il fine di promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale dei quadri e del *management* delle banche aderenti.



Centenario Assonime

A ottobre 2010 è ricorso il centenario di Assonime, società che si è affermata come centro di analisi degli aspetti rilevanti per l'attività d'impresa. BNL ha partecipato alle attività di ricerche storiche incentrate sull'evoluzione del quadro istituzionale del Paese nei cent'anni trascorsi dalla fondazione.

Ricerca AICOM

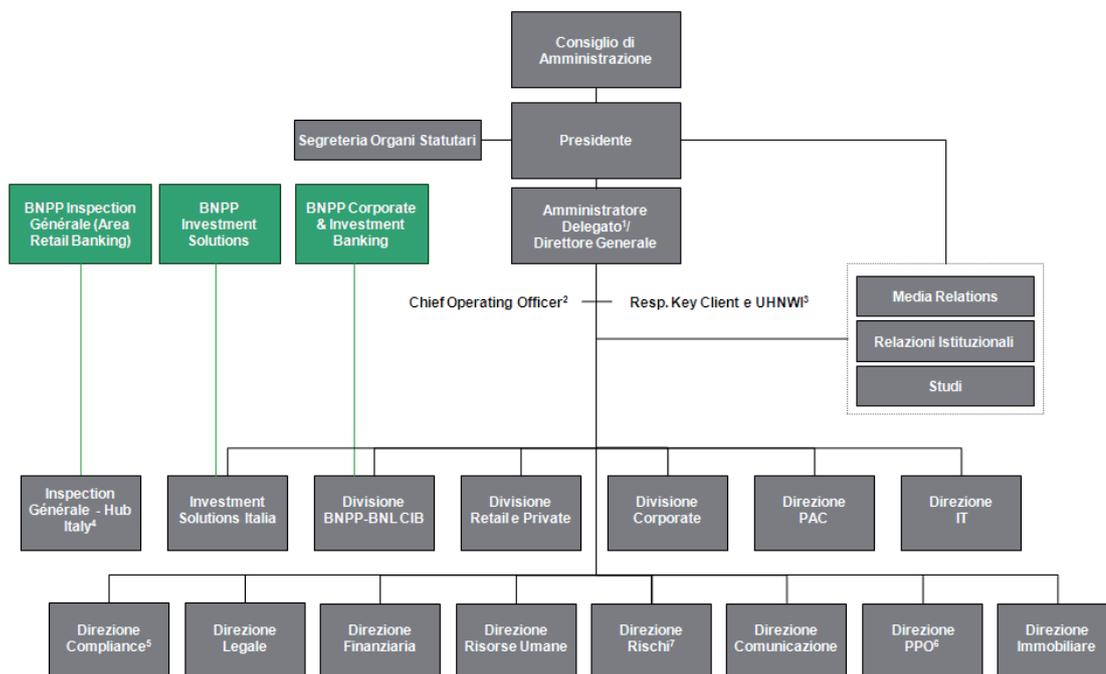
Nei primi mesi del 2010, l'Associazione Italiana *Compliance* – AICOM, in collaborazione con la Divisione Ricerche di SdA Bocconi e la SIA SSB Group, ha svolto un'attività di ricerca realizzata allo scopo di proseguire l'indagine "*Compliance Risk* nei servizi di investimento: natura, strumenti e aspetti organizzativi". I risultati sono stati presentati in un convegno tenutosi presso l'Università Bocconi, a cui hanno partecipato alcune principali banche italiane, tra cui BNL, e rappresentanti di Consob e Banca d'Italia. La ricerca è stata utilizzata per una pubblicazione in cui sono state riportate le esperienze di *compliance* degli stessi intermediari finanziari che hanno partecipato al convegno, considerati *best practice* di settore.

East Forum

Il 26 novembre 2010, la Banca ha ospitato il gruppo di lavoro del progetto *East Forum*, iniziativa giunta alla VI edizione. Noto in precedenza come *Venice Forum* in quanto gestito dalla Fondazione di Venezia, l'*East Forum* è un evento annuale di rilevanza internazionale, guidato dal Comitato Scientifico della rivista *East (Europe and Asia Strategies)* dalla quale trae nome e ispirazione. Le prime quattro edizioni sono state organizzate a Venezia e dal 2009 la location del *Forum* si è spostata a Roma. L'*East Forum* ha lo scopo di alimentare il dibattito sullo sviluppo sostenibile e sull'integrazione europea dei futuri stati membri, attraverso il contributo di autorevoli esponenti del panorama politico-istituzionale, economico e accademico internazionale. Ad oggi, sono 30 le grandi aziende che aderiscono all'iniziativa e la partecipazione di BNL valorizza il proprio impegno verso la Responsabilità Sociale d'Impresa. Il gruppo di lavoro, infatti, si pone l'obiettivo di definire un progetto di CSR da sviluppare in modo coordinato valutando la concreta realizzabilità su scala nazionale.

Assetto organizzativo

2.3

STRUTTURA
OPERATIVA

Organigramma della Direzione Generale

1. Membro del Comitato Esecutivo di BNP Paribas;
2. Il *Chief Operating Officer* supervisiona e coordina le Direzioni IT, PAC e PPO;
3. Il Responsabile *Key Client* e UHNWI riporta funzionalmente alla omologa struttura di BNP Paribas;
4. *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;
5. La Direzione *Compliance* riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente di BNL e alla *Conformité Groupe* BNP Paribas;
6. Il Direttore Pianificazione, Progetti e Organizzazione supervisiona e coordina la Direzione Immobiliare;
7. La Direzione Rischi ha un legame diretto con il Gruppo *Risk Management (GRM)* di BNP Paribas.



L'assetto organizzativo al 1° marzo 2011 distingue le Funzioni centrali della Banca in:

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

Tutte le strutture della Direzione Centrale (Funzioni e Linee di *Business*) riportano al *General Management* della Banca ove non diversamente specificato.

Inoltre le Funzioni poste a presidio dei processi di *governance* operano, per i rispettivi ambiti di competenza, in conformità alle linee guida ed alle politiche adottate dal Gruppo BNP Paribas.

Operano quali Linee di *Business* le seguenti strutture:

- Divisione *Retail&Private* per il raggiungimento degli obiettivi commerciali, reddituali, di *Customer Satisfaction* e di costo del rischio di credito/operativo definiti per la clientela di competenza (*Retail&Private*), attraverso lo sviluppo e la gestione integrata del portafoglio Clienti, Prodotti e Canali di riferimento. È altresì responsabile del coordinamento della Rete Territoriale di competenza (Direzioni Territoriali *Retail*) e dello sviluppo delle sinergie con le altre Funzioni e Società del Gruppo BNP Paribas.
- Divisione *Corporate* per il raggiungimento degli obiettivi commerciali, reddituali, di *Customer Satisfaction* e di costo del rischio di credito/operativo definiti per la clientela di competenza (*Corporate* e Pubblica Amministrazione), attraverso lo sviluppo e la gestione integrata del portafoglio Clienti, Prodotti e Canali di riferimento. È altresì responsabile del coordinamento della Rete Territoriale di competenza (Direzioni Territoriali *Corporate*) e dello sviluppo delle sinergie con le altre strutture del Gruppo BNP Paribas e della Banca.
- Divisione BNPP-BNL *Corporate&Investment Banking* per l'attuazione del modello di *business* globale di *Corporate Investment Banking* in tutte le linee di attività ed il raggiungimento degli obiettivi commerciali e reddituali e di *Customer Satisfaction* definiti per la clientela di competenza. La Divisione riporta gerarchicamente all'Amministratore Delegato della Banca e al Responsabile BNPP *Corporate&Investment Banking*.
- *Investment Solutions* Italia per lo sviluppo delle attività di *Asset Management* e Servizi del Gruppo BNL relazionandosi con le equivalenti linee di *business* del Gruppo BNP Paribas. Il Responsabile *Investment Solutions* Italia riporta gerarchicamente all'Amministratore Delegato e al Responsabile BNPP *Investment Solutions*.
- Direzione Produzione e Assistenza Commerciale per l'erogazione dei servizi bancari di post vendita per la clientela e di quelli generali per la Banca, garantendo: il corretto profilo amministrativo-contabile, la qualità dei servizi offerti, massimizzandone l'efficienza e l'efficacia, il presidio delle attività di controllo permanente e gestione incidenti e rischi operativi correlati agli ambiti di competenza. È altresì responsabile del coordinamento della Rete Territoriale di competenza (Gruppo Agenzie di Produzione e Assistenza Commerciale) e dello sviluppo delle sinergie con le altre strutture del Gruppo.

Operano quali Funzioni le seguenti strutture.

- Direzione *Compliance* per l'individuazione, valutazione e monitoraggio del rischio di reputazione e di non conformità e per il presidio delle relative azioni di mitigazione; per il presidio dei rischi operativi e della prevenzione/protezione delle frodi interne/esterne, il coordinamento delle attività di controllo permanente e dell'attività di *Business Continuity Management*. La Direzione *Compliance* riporta gerarchicamente al *General Management* della Banca e funzionalmente al Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente di BNL, riporta inoltre funzionalmente anche al *Responsabile Conformité Groupe* BNP Paribas.
- Direzione Comunicazione per il presidio e lo sviluppo di tutta la comunicazione interna ed esterna della Banca, a supporto dello sviluppo commerciale, della valorizzazione del posizionamento e della notorietà/immagine di BNL; per il presidio e lo sviluppo delle attività inerenti al mondo della Qualità e dell'Innovazione.
- Direzione Finanziaria per il presidio dei processi di sviluppo strategico, di pianificazione, di budget e di controllo gestionale della Banca e delle Società controllate e di tenuta



della contabilità generale della Banca; per la predisposizione del Bilancio, del Bilancio consolidato, delle informative periodiche obbligatorie verso la Capogruppo e delle Segnalazioni di Vigilanza; per l'ottimizzazione della struttura societaria e finanziaria e la gestione amministrativa delle operazioni di natura non ricorrente delle Società partecipate; per la gestione finanziaria dell'*Asset&Liability*; per la pianificazione, l'assistenza e la consulenza in materia fiscale.

- Direzione Immobiliare per la definizione delle strategie e dei piani di medio e lungo termine per la valorizzazione e l'utilizzo del patrimonio immobiliare della Banca e delle Società del Gruppo BNL; per la gestione degli immobili e l'erogazione dei servizi assicurativi e di sicurezza fisica, per il presidio delle tematiche di prevenzione e protezione; per la collaborazione all'implementazione del piano di sviluppo dei punti vendita. La Direzione opera sotto la supervisione e il coordinamento del Direttore Pianificazione, Progetti e Organizzazione.
- Direzione IT per il presidio del disegno e dell'evoluzione dei processi IT; per il governo, lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi aziendali, a supporto del *business* ed in coerenza con le linee guida definite da BNP Paribas.
- Direzione Legale per il presidio dell'evoluzione della normativa esterna (legislativa e regolamentare), della giurisprudenza e della dottrina; per l'assistenza e la consulenza su tutte le tematiche di natura legale, incluse le attività di gestione del contenzioso – nonché per la gestione ed il monitoraggio delle vertenze giudiziali.
- Direzione Pianificazione, Progetti e Organizzazione per il supporto al vertice della Banca e alle Divisioni/Direzioni nel governo e nell'implementazione dei progetti strategici e trasversali; per il presidio dell'evoluzione dell'assetto organizzativo della Banca, per l'ottimizzazione dei processi e l'adozione/diffusione di metodologie e progetti *Lean Six Sigma* (ACE); per la definizione delle politiche di acquisto presidiando l'intero processo di ciclo passivo della Banca, assicurando la gestione strategica dei fornitori e soddisfacendo le esigenze in materia di costi derivanti dall'acquisto di beni e servizi.
- Direzione Rischi; per il presidio del livello dei rischi di credito, di mercato e di ALM assunti dalla Banca e per la definizione delle *policy* e dei processi del credito; per la definizione, lo sviluppo e l'implementazione dei modelli e delle metodologie per la valutazione, la gestione ed il controllo dei rischi di credito, di mercato e di ALM; per la gestione delle attività e il raggiungimento degli obiettivi di recupero crediti. È altresì responsabile del coordinamento della Rete Territoriale di competenza (Direzioni Territoriali Rischi). La Direzione Rischi opera in coerenza con l'assetto organizzativo del Gruppo BNP Paribas ed ha un legame diretto con il *Group Risk Management* (GRM).
- Direzione Risorse Umane per il presidio dei processi e degli strumenti di gestione individuale e collettiva delle Risorse Umane, il governo delle politiche retributive e dei *benefit*, della formazione e riqualificazione professionale; per il presidio delle politiche del lavoro, delle relazioni sindacali, della normativa giuslavoristica e del processo disciplinare; per la definizione, il monitoraggio ed il raggiungimento del piano organici e del budget dei costi Risorse Umane; per il governo dell'applicazione delle politiche e delle metodologie in ambito Risorse Umane, anche attraverso il coordinamento funzionale di strutture/ruoli Risorse Umane sul territorio.
- *Inspection Générale - Hub Italy* per le attività di revisione interna per le entità del Gruppo BNP Paribas e del Gruppo BNL operanti in Italia, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, nonché alla valutazione – tramite controlli periodici – della funzionalità del sistema dei controlli interni. Il Direttore di *Inspection Générale - Hub Italy* riporta gerarchicamente ai Responsabili *Inspection Générale* BNP Paribas dell'area *Retail Banking* e funzionalmente al Consiglio di Amministrazione (cui è sottoposta per l'approvazione la nomina e la revoca, previo parere del Comitato per il Controllo Interno e del Collegio Sindacale, il trattamento economico, previo parere del Comitato Remunerazioni e Nomine, del Comitato per il Controllo Interno e del Collegio Sindacale) e, per esso, al Presidente di BNL; all'Amministratore Delegato ed al Comitato per il Controllo Interno di BNL.



Inoltre – a diretto riporto del Presidente del Consiglio di Amministrazione – opera:

- Segreteria Organi Statutari per l'organizzazione delle attività degli Organi Sociali della Banca ed il supporto operativo e documentale, la verbalizzazione e gli adempimenti conseguenti; per il presidio delle attività relative alle erogazioni liberali e allo statuto della Fondazione BNL.

Rientrano tra le Funzioni anche i seguenti Servizi, a riporto, oltre che del *General Management*, anche del Presidente:

- Servizio Relazioni Istituzionali per lo sviluppo delle relazioni pubbliche della Banca e del Gruppo BNP Paribas con gli esponenti del mondo istituzionale, politico, economico, finanziario e culturale italiano; per la comunicazione istituzionale e la gestione del patrimonio artistico e dell'archivio storico BNL.
- Servizio *Media Relations* per il governo delle relazioni con i mezzi di informazione al fine del corretto posizionamento di BNL sui media.
- Servizio Studi per il presidio delle analisi e delle ricerche relative agli scenari macro economici e bancari italiani.

I Comitati Interfunzionali

Al fine di rafforzare la *governance* aziendale, l'assetto organizzativo della banca prevede inoltre i Comitati Interfunzionali, di seguito elencati:

- Comitato di Direzione, per il coordinamento sistematico e strutturato tra le Funzioni centrali e il governo delle azioni trasversali necessarie alla realizzazione degli obiettivi strategici della Banca.
- Comitato *Asset&Liability*, per la supervisione dell'*Asset&Liability Management* della Banca e delle Società partecipate.
- Comitato Costi e Investimenti, per la valutazione preventiva delle spese oggetto di delibera degli Organi di Amministrazione e l'approvazione dei costi operativi e degli investimenti di competenza.
- Comitato Gestione Progetti Settimanale, per il monitoraggio dei progetti definiti nel Piano di Sviluppo della Banca (cd. Progetti *Remarkable*).
- Comitato Immobiliare, per il monitoraggio delle attività e la valutazione dei progetti rilevanti in materia di gestione immobiliare.
- Comitato Valutazione Rischi Creditizi Banca Commerciale, per l'analisi e la delibera, nei limiti delle deleghe conferite, delle proposte eccedenti i poteri attribuiti in materia ai ruoli delegati della Divisione *Corporate* e della Divisione *Retail&Private*.
- Comitato Valutazione Rischi Creditizi CIB, per l'esercizio, da parte dei ruoli delegati della Divisione BNPP- BNL *Corporate* e *Investment Banking*, dei poteri delegati in materia in favore della clientela e per i prodotti di competenza.
- Comitato Valutazione Rischi Creditizi Istituzioni Finanziarie R-CM, per l'analisi e la delibera, nei limiti delle deleghe conferite, delle proposte eccedenti i poteri attribuiti in materia ai ruoli delegati della Direzione Rischi.
- Comitato Debitori, per l'analisi e la delibera, nei limiti delle deleghe conferite, su proposta della Divisione/Direzione che amministra il rapporto con il cliente, in materia di passaggi di status, operazioni attive in favore della clientela con posizioni a problematiche, contenzioso creditizio e previsioni di recupero/accantonamenti su posizioni di competenza.
- Comitato Monitoraggio Rischi, per il presidio integrato - anche in ottica di valutazione del capitale disponibile - dei rischi creditizi, operativi, di mercato, di controparte, di concentrazione, reputazionali, di *business* e della qualità di credito.
- Comitato Deleghe Creditizie, per la definizione e l'aggiornamento dei poteri delegati in materia del credito.
- Comitato Rischi Creditizi Direzione Territoriale *Corporate/Retail*, per la delibera, da parte dei ruoli di Rete delegati in materia, di operazioni attive in favore della clientela di competenza con status in bonis, per l'eventuale formulazione di pareri sulle proposte di competenza degli Organi/Ruoli della Direzione Centrale, per la richiesta alla competente Funzione della Direzione Centrale della revisione del *rating*.



- Comitato Territoriale Monitoraggio Rischi Creditizi *Corporate/Retail*, per il coordinamento del presidio dei rischi e della qualità del credito del Territorio di riferimento e per la clientela di competenza, in coerenza con le linee guida definite dalle Funzioni Centrali.
- Comitato *Private Equity*, per le decisioni in materia di investimento diretto nel capitale di rischio di Gruppi o imprese di matrice italiana e/o di operazioni del tipo "quasi *equity*", *private equity* e/o assimilabili.
- Comitato Prodotti e servizi, per la validazione e l'autorizzazione della commercializzazione di nuovi prodotti, servizi, attività, convenzioni e transazioni eccezionali.
- Comitato Territoriale Trasversale, per il coordinamento ed il governo delle tematiche *cross filiera* nel territorio di riferimento.

I Comitati Interfunzionali operano, ove previsto, con i poteri delegati dagli Organi di Amministrazione (Consiglio di Amministrazione e Amministratore Delegato).

Organizzazione della Rete

Il modello distributivo di Rete è articolato in 5 Direzioni Territoriali *Retail* e 5 Direzioni Territoriali *Corporate* (Centro, Lazio e Sardegna, Nord-Est, Nord-Ovest e Sud).

Direzioni Territoriali *Retail*

Le Direzioni Territoriali *Retail* sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi reddituali e commerciali, di rischio creditizio e di *Customer Satisfaction* attraverso il presidio, lo sviluppo e la gestione del portafoglio clienti, prodotti e canali assegnati.

La responsabilità complessiva della Direzione Territoriale è attribuita al Direttore Territoriale *Retail*, supportato da strutture di *staff* dedicate alle attività di animazione commerciale, alla gestione delle risorse umane, al presidio della *Customer Satisfaction*, del rischio creditizio/operativo e del corretto funzionamento della macchina organizzativa e operativa.

Ogni Direzione Territoriale *Retail* è articolata geograficamente in più aree all'interno delle quali operano:

- punti vendita specializzati per tipologia di Mercato (Agenzie, Centri Creo per l'imprenditore e Centri *Private Banking*) responsabili del raggiungimento degli obiettivi commerciali, di rischio creditizio e di *Customer Satisfaction* per la clientela di riferimento (rispettivamente *Individuals*, *Business* e *Private*);
- ruoli specialistici di prodotto, distinti a seconda della clientela di riferimento.

La gestione dei servizi di sportello è attribuita alle agenzie, che curano anche l'operatività a supporto della clientela *Private*, *Corporate*, *Large Corporate* e Pubblica Amministrazione.

Direzioni Territoriali *Corporate*

Le Direzioni Territoriali *Corporate* sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi commerciali e reddituali, di rischio creditizio/operativo e di *Customer Satisfaction* nei Mercati *Corporate*, *Large Corporate* e Pubblica Amministrazione attraverso il presidio, lo sviluppo e la gestione del portafoglio Clienti, Prodotti e Canali assegnati.

La responsabilità complessiva della Direzione Territoriale è attribuita al Direttore Territoriale *Corporate*, supportato da strutture di pianificazione e controllo commerciale e specifici ruoli di presidio, animazione commerciale e gestione delle "grandi relazioni".

Ogni Direzione Territoriale *Corporate* è articolata geograficamente in Centri Affari Territoriali all'interno dei quali operano:

- le Filiali, responsabili del raggiungimento degli obiettivi commerciali, di rischio creditizio e di *Customer Satisfaction* sulla clientela di riferimento (*Corporate* e Pubblica Amministrazione);
- ruoli specialistici di prodotto e sviluppo commerciale;
- strutture di presidio dell'analisi creditizia, degli adempimenti e delle attività di monitoraggio del credito;
- ruoli dedicati alla Gestione Operativa.



L'organizzazione della Rete prevede altresì 6 Gruppi di Agenzie di Produzione e Assistenza Commerciali (Centro, Lazio e Sardegna, Nord-Est, Nord-Ovest e Sud, Roma) responsabili del raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza delle strutture operative di servizio assegnati, al fine di massimizzare il livello di soddisfazione delle clientela esterna ed interna, ottimizzare i costi operativi e presidiare i rischi di competenza. La responsabilità complessiva del Gruppo di Agenzie di Produzione e Assistenza Commerciale (GPAC) è attribuita al Direttore GPAC, supportato da strutture di Controlli Permanenti e Rischi Operativi e da strutture di Organizzazione della Produzione. Il GPAC è articolato in Agenzie di Produzione e Assistenza Commerciale per il presidio delle attività operative non accentrate (flussi, prodotti, crediti, commercio internazionale, titoli, monetica, logistica e trattamento documenti).

Responsabili del presidio delle attività finalizzate alla formulazione del parere creditizio, di monitoraggio e di recupero del credito di competenza sono invece 5 Direzioni Territoriali Rischi (Centro, Lazio e Sardegna, Nord-Est, Nord-Ovest e Sud) le quali forniscono, ove necessario, un supporto tecnico specialistico ai ruoli commerciali. La responsabilità complessiva della Direzione Territoriale è attribuita al Direttore Territoriale Rischi.

Infine, il presidio delle sinergie locali tra Direzioni Territoriali è affidato ai Direttori Territoriali (*Retail, Corporate, Rischi*) e ai Direttori GPAC ed è garantito dal Comitato Territoriale Trasversale che svolge il ruolo di collegamento tra la Rete e la Direzione Centrale e ha l'obiettivo di coordinare e gestire le tematiche *cross filiera* del territorio.

Rete Distributiva

Nel corso del 2010, BNL ha consolidato la sua presenza sul territorio nazionale con l'apertura di nuovi punti di contatto con il cliente, diversificando e personalizzando sulla base della comunità di clienti serviti e le caratteristiche del territorio il modello di servizio offerto. In particolare sono stati inaugurati:

- 62 nuovi punti vendita realizzati secondo il nuovo modello di agenzia *retail*: un nuovo luogo "fisico" in cui si esprime la relazione, uno spazio privilegiato di interazione e incontro in cui puntare alla soddisfazione della clientela offrendo "il miglior servizio nel minor tempo" e creando un ambiente confortevole e funzionale;
- 14 Centri Imprese "CREO per l'Imprenditore", punti di consulenza avanzata dedicati alle esigenze delle aziende e dei loro imprenditori.

Al 31 dicembre 2010, attraverso i progetti di ristrutturazione e *restyling*, il 94% delle agenzie esistenti risulta rinnovato secondo gli standard del nuovo modello.

L'attività di radicamento sul territorio continuerà anche nel 2011 con l'apertura di 34 nuove agenzie e 17 Centri Imprese.



Aree Territoriali	Agenzie			Centri <i>Private Banking</i>	Centri "Creo per l'imprenditore"
	n.al 31/12/2010	Nuove Aperture 2010	Incremento %		
Nord-Ovest	202	11	6%	7	5
Nord-Est	159	25	19%	5	4
Centro	128	5	4%	4	2
Lazio e Sardegna	195	13	7%	6	-
Sud	172	8	5%	7	3
Totale	856	62	8%	29	14

Per quanto riguarda il parco macchine ATM, il 2010 è stato dedicato al consolidamento del livello di automazione e al rinnovamento delle postazioni con l'avvio della sostituzione degli apparati obsoleti con macchine di nuova generazione (ATM *Multifunction*). Nel 2010, si registra una crescita complessiva del parco macchine del 3% e delle installazioni di macchine ATM *Multifunction* del 13%.

	n.al 31/12/2009	Installazioni 2010	n.al 31/12/2010	Incremento %
ATM <i>Cash out</i>	1286	-29	1257	-2%
ATM <i>Multifunction</i>	600	78	678	13%
Totale	1886	49	1935	3%



“Se vuoi tenere i piedi per terra, porta qualche responsabilità sulle spalle.”

Anonimo

GOVERNANCE E I NOSTRI STAKEHOLDER

Nell'ottica di un comportamento etico ed improntato alla Responsabilità Sociale, BNL intrattiene rapporti consolidati con i diversi protagonisti della società politica, culturale, economica e finanziaria del Paese.

Al fine di avere una visione completa della Responsabilità d'Impresa, si ritiene fondamentale sviluppare delle iniziative di coinvolgimento degli *stakeholder* secondo un approccio di cooperazione e dialogo con la Banca. Inoltre, il mantenimento della qualità dei rapporti anche con soggetti non direttamente coinvolti nel *business* dell'organizzazione contribuisce alla realizzazione della *mission*.

Anche il sistema di *Corporate governance*, espressione della volontà degli azionisti, è finalizzato alla salvaguardia degli interessi di tutti gli *stakeholder*, tutelando le minoranze azionarie e assicurando trasparenza di regole e comportamenti gestionali. Nel quadro di un pieno rispetto delle previsioni legislative e delle normative di vigilanza, la Banca adotta anche il Codice di Autodisciplina delle società quotate riconoscendo le funzioni da esso previste.

L'organizzazione si è posta l'obiettivo di fornire al lettore del *report* un quadro organico dal quale emerge il contesto in cui essa opera, cosciente della fondamentale rilevanza di questi soggetti per la vita e l'andamento dell'impresa. Tale consapevolezza si riflette nel Bilancio Sociale, in quanto si è proceduto alla stesura di uno *stakeholder prospect* in cui sono individuati gli interlocutori della Banca suddivisi per categoria e si citano sia le attività che la Banca intrattiene con essi sia le ragioni per cui esse sono state intraprese. Questa mappatura rappresenta la chiave di lettura del Bilancio Sociale nel quale sono approfonditi gli argomenti in base ai criteri di rendicontazione esposti nella premessa metodologica.

Sono state quindi individuate le attività più rilevanti la cui gestione interessa tutta la Banca, ovvero sono il risultato dell'impegno delle diverse strutture, indipendentemente dall'ambito. Per l'impresa il vantaggio di questo approccio consiste complessivamente in un incremento di conoscenza e legittimazione, in un rafforzamento della capacità di rispondere alle aspettative e alle richieste esterne.



Corporate governance

2.9, 4.1-4.7, 4.9-4.10

ORGANI DI GOVERNO

La Banca è capogruppo del Gruppo Bancario Banca Nazionale del Lavoro, iscritto all'albo dei Gruppi Bancari tenuto dalla Banca d'Italia. In tale veste, esercita attività di direzione e coordinamento sulle società del Gruppo ed emana disposizioni per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia nell'interesse della stabilità del Gruppo Bancario.

La Banca è assoggettata alla direzione e coordinamento del suo azionista unico BNP Paribas SA-Parigi. Nel 2010, non si sono verificate variazioni al capitale sociale e nell'assetto proprietario.

La Banca ha un Sistema di Amministrazione e di Controllo di tipo "tradizionale" che si articola in Assemblea, Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato e Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) nella riunione del 25 giugno 2009, in adempimento alle disposizioni impartite dalla Banca d'Italia in data 3 marzo 2008 e successive, ha approvato il Progetto di Governo societario, illustrativo degli assetti di *governance* della Banca e delle controllate del Gruppo bancario, successivamente aggiornato con delibera in data 16 dicembre 2010.

L'Assemblea è competente a deliberare, in sede ordinaria, sul bilancio di esercizio sulla nomina e revoca degli amministratori e dei componenti del Collegio Sindacale e sui relativi compensi; è BNP Paribas, in quanto socio unico, a determinare i componenti del CdA in base alle qualifiche e competenze degli stessi.

Il Consiglio di Amministrazione esercita i poteri di indirizzo, supervisione strategica e gestione. Esso dura in carica tre esercizi ed è composto da un numero variabile tra cinque e sedici membri (n.14 al 31.12.2010, di cui n.13 non esecutivi e n.6 indipendenti). I componenti sono tutti di sesso maschile e la loro età media è 60 anni. Nel corso dell'anno 2010, si sono tenute 14 riunioni alle quali ha partecipato anche il Collegio Sindacale. Il CdA ha mantenuto nella propria competenza deliberativa esclusiva le operazioni considerate significative per importo o per natura, effettuate con "parti correlate" alla Banca o con società direttamente o indirettamente controllate da queste. Il Consiglio di Amministrazione ha nominato un Amministratore Delegato al quale ha conferito ampi poteri di gestione e di amministrazione della Banca. Ai sensi dell'art.19 dello Statuto, l'Amministratore Delegato svolge anche funzioni di Direttore Generale.

Al Presidente e al Vice Presidente non sono attribuite deleghe operative. Il Presidente esercita le attribuzioni previste dallo Statuto e, nell'ambito della struttura organizzativa adottata dal Consiglio di Amministrazione, ha la supervisione ed il coordinamento funzionale della Segreteria Organi Statutari, nonché delle Funzioni *Media Relations*, Relazioni Istituzionali e Studi. Inoltre, al Consiglio di Amministrazione, tramite il Presidente, riporta la Direzione *Compliance*. La *Inspection Générale - Hub Italy* riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente, all'Amministratore Delegato e al Comitato per il Controllo Interno di BNL.

La rappresentanza legale della Banca e la firma sociale spettano, ai sensi dello Statuto, al Presidente ed all'Amministratore Delegato.

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sulla corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi, di controllo e amministrativo-contabili dell'azienda. Esso è composto da tre membri effettivi e due supplenti.

I componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale sono destinatari di compensi in misura fissa annua, stabiliti dall'Assemblea; all'Amministratore Delegato è riconosciuto un compenso aggiuntivo su base annua, stabilito dal CdA, costituito di una parte fissa e una variabile legata ai risultati di BNL e del Gruppo BNP Paribas

Gli amministratori e i sindaci devono possedere i requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza previsti dalle disposizioni in materia e dalle norme statutarie. È regolarmente osservato il disposto dell'art.136 del D.Lgs 385/93 relativamente alle obbligazioni degli amministratori e dei sindaci, nel rispetto delle disposizioni della Banca d'Italia in materia. Inoltre, 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.

BNL, sensibile all'esigenza prioritaria di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001. L'adozione e l'efficace attuazione del Modello e dei protocolli di prevenzione, ivi previsti, consentono di garantire un presidio più efficace sui rischi di commissione dei reati previsti dal Decreto e un importante strumento per migliorare la *Corporate governance* della Banca.

Il Consiglio di Amministrazione ha provveduto, in conformità alle disposizioni dell'art.154 bis del D.Lgs 24 febbraio 1998 n.58, alla nomina del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari. Al CdA spetta altresì il compito di approvare il Bilancio Sociale.

In linea con le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in materia di "governo societario", il CdA ha proceduto anche alla nomina di un Comitato Remunerazioni e Nomine e di un Comitato per il Controllo Interno.

Il Comitato Remunerazioni e Nomine è composto da n.3 amministratori e ai lavori partecipano oltre al Segretario, il Presidente e l'Amministratore Delegato, tranne che per l'esame di argomenti che li riguardano e, su convocazione, i Responsabili delle Funzioni aziendali.

Al Comitato sono attribuite, nell'ambito delle sue funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di amministrazione, le seguenti funzioni:

- esprimere pareri sulle proposte, da formulare al Consiglio di Amministrazione, per le remunerazioni del Presidente, dell'Amministratore Delegato (ed eventualmente del Direttore Generale) ed eventualmente formulare proposte in materia; fatto salvo quanto già deliberato dall'Assemblea;
- esprimere pareri sulla definizione del trattamento economico dei Responsabili delle Funzioni di revisione interna e di conformità, del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché su quello del Direttore Generale e dei Vice Direttori Generali della Banca, ove nominati;
- esprimere pareri ed eventualmente formulare proposte sulle politiche di remunerazione della Banca, avuto anche riguardo alle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia in materia;
- esprimere pareri sulle proposte di nomina del Direttore Generale e dei Vice Direttori Generali della Banca;
- esprimere pareri sul conferimento di speciali incarichi ai componenti il Consiglio di Amministrazione della Banca e sui relativi compensi ai sensi dell'art. 2389 cod. civ.

Ai componenti il Comitato, oltre allo specifico emolumento deliberato dall'Assemblea del 30 aprile 2009, spetta il rimborso delle spese sostenute per lo svolgimento dell'incarico.

Il Comitato per il Controllo Interno è composto da n.4 amministratori e ai lavori partecipano oltre al Segretario, il Presidente e l'Amministratore Delegato e, su convocazione, i Responsabili delle Funzioni aziendali. Il Comitato vigila sull'adeguatezza del sistema di controllo interno con le seguenti attribuzioni:

- assistere il Consiglio di Amministrazione nel fissare le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e verificarne, periodicamente, l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurandosi che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato;
- valutare il piano di lavoro preparato dal Preposto alla Funzione di Revisione Interna e dal Preposto alla Funzione di Conformità e le relazioni periodiche e occasionali degli stessi;
- riferire al Consiglio di Amministrazione, almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione del progetto di bilancio e della relazione semestrale, sull'attività svolta e sulla adeguatezza del sistema di controllo interno;
- svolgere gli ulteriori compiti che gli sono attribuiti dal Consiglio di Amministrazione particolarmente in ordine al periodico aggiornamento delle regole di *Corporate governance* ed in relazione ai rapporti con la società di revisione;
- esprimere il proprio parere sulle proposte di deliberazioni riservate alla competenza del Consiglio in base alla disciplina sulle "operazioni significative";
- esprimere il proprio parere in merito alle proposte al Consiglio di Amministrazione relative alla nomina ed alla revoca del Preposto alla Funzione di Revisione Interna e del Preposto alla Funzione di Conformità ed alla definizione del trattamento economico, sentito in proposito il Comitato Remunerazioni e Nomine;
- esaminare la proposta di nomina, da sottoporre al Consiglio di Amministrazione, del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari;



- esprimere il proprio parere sulla relazione del Responsabile della Funzione di Revisione Interna in merito allo stato di indipendenza organizzativa dell'attività di *Internal Auditing*, da sottoporre al Consiglio di Amministrazione almeno una volta l'anno.

Sono conferite ad esso le attribuzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs 231/2001. Il predetto Organismo è destinatario di segnalazioni da parte di dipendenti e di terzi secondo quanto previsto nel modello di organizzazione, gestione e controllo approvato dal Consiglio di Amministrazione ai sensi del D.Lgs 231/2001. Ai componenti il Comitato, oltre allo specifico emolumento deliberato dall'Assemblea del 30 aprile 2009, spetta il rimborso delle spese sostenute per lo svolgimento dell'incarico.

BNL, in conformità con le disposizioni di Gruppo, ha definito apposite linee guida che ciascun collaboratore della Banca è tenuto a rispettare, al fine di prevenire i conflitti di interesse che potrebbero insorgere fra i suoi interessi privati e gli interessi, rispettivamente, dei clienti e/o della Banca. Tali situazioni vengono gestite, da un lato, assicurando il rispetto dei principi deontologici promossi dalla Banca e, dall'altro, il rispetto della disciplina interna in materia di rischio reputazionale.

La Banca, inoltre, ha identificato situazioni di conflitto potenziali ed effettive definendo apposite procedure e misure di gestione delle stesse.

In tema di operazioni personali su strumenti finanziari eseguite dai propri dipendenti, la Banca si è dotata di apposito dispositivo di monitoraggio al fine di impedire operazioni personali compiute da Soggetti Rilevanti coinvolti in attività che possono dare origine a conflitti di interesse che abbiano accesso ad informazioni privilegiate di cui all'art.181 del TUF o ad altre informazioni confidenziali riguardanti clienti o operazioni con o per conto di clienti nell'ambito dell'attività svolta per conto dell'impresa.

In materia di abusi di mercato, BNL dispone di un apposito processo operativo di identificazione e segnalazione delle operazioni sospette che possono configurare abuso di informazioni privilegiate o di manipolazione di mercato. Inoltre, la Banca ha istituito e mantiene regolarmente aggiornato il registro delle persone che, in ragione dell'attività lavorativa o professionale ovvero in ragione delle funzioni svolte, hanno accesso alle informazioni privilegiate (c.d. Registro *Insider*).

La Banca dispone, altresì, di apposite linee guida in materia di "*Chinese Wall*", cioè di quelle misure volte a stabilire la segregazione per comparti di attività in modo da impedire la circolazione di informazioni privilegiate tra i collaboratori della Banca.

Esistono dei processi di garanzia anche presso il Consiglio di Amministrazione che garantiscono l'assenza di conflitti di interesse degli amministratori secondo cui è previsto che in sede di Consiglio di Amministrazione ogni Amministratore debba comunicare allo stesso CdA ed al Collegio Sindacale ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbia in una determinata operazione della società sottoposta a tali Organi.

Nel corso dell'anno la Banca ha aggiornato la *Policy "Regali"*, recependo le regole di condotta del Gruppo BNP Paribas che tutti i dipendenti e i collaboratori sono chiamati a rispettare nelle loro relazioni commerciali e professionali con i clienti e i fornitori. I regali, ricevuti o offerti nell'ambito di relazioni commerciali, vengono gestiti nel rispetto della centralità dell'interesse del cliente, evitando conflitti di interesse e salvaguardando la Reputazione del Gruppo.

La mappa degli stakeholder

4.14-4.17

COINVOLGIMENTO
STAKEHOLDER

La Banca punta allo sviluppo e al mantenimento di relazioni positive con un insieme di soggetti, che il Codice Etico (vedi 4.8) individua come *stakeholder*. Con questi, l'organizzazione vuole instaurare un rapporto chiaro e costante nel tempo, che le consenta di condividere pienamente il valore economico e sociale prodotto e al contempo seguire con attenzione le numerose sollecitazioni che provengono dall'esterno come dall'interno.

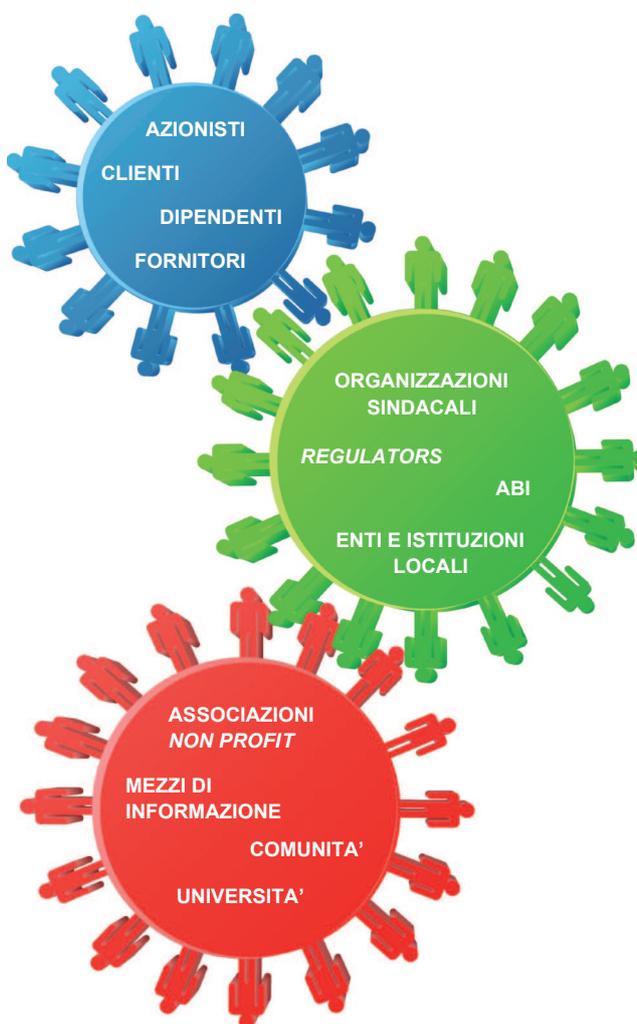
I clienti sono il vero motore per la realizzazione della *mission* aziendale. Obiettivo prioritario della Banca è la piena soddisfazione delle esigenze delle proprie controparti contrattuali pubbliche e private, anche al fine della creazione di un solido rapporto ispirato ai generali valori di correttezza, onestà, efficienza e professionalità. La Banca attua progetti e iniziative tese a rafforzare la qualità del servizio erogato ai clienti e a migliorare la relazione con essi, monitorando e definendo il livello attuale e il livello obiettivo di soddisfazione dei clienti, sviluppa un processo di gestione dei reclami e delle segnalazioni della clientela volto al miglioramento continuo dei servizi, impronta i rapporti d'affari nel rispetto delle norme di legge e dei regolamenti emanati dagli organi di vigilanza.

Gli azionisti supportano con la loro fiducia lo sviluppo del *business* di BNL e verso di essi la Banca si impegna nella creazione e la massimizzazione del valore mantenendo simmetria di informazione nei confronti di tutti gli operatori finanziari, individuali e istituzionali.

I dipendenti ed i collaboratori sono l'*asset* fondamentale dell'azienda: la loro centralità è riconosciuta

dall'organizzazione e la loro professionalità caratterizza la condotta della Banca. Quest'ultima si impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e ad adottare criteri di imparzialità, merito, competenza e professionalità per qualunque decisione inerente ai rapporti di lavoro con essi. In virtù del principio di valorizzazione delle proprie persone, la Banca favorisce la crescita e lo sviluppo dei propri dipendenti, senza alcuna forma di discriminazione, definendo un'architettura di sistema professionale chiara e strutturata, che consenta di individuare percorsi di sviluppo e di formazione adeguati e sfidanti. Inoltre, BNL pone come punto di partenza per la sua azione i valori dell'ascolto e della collaborazione con i dipendenti prevedendo momenti e strumenti di comunicazione e coinvolgendo le persone in un'ottica di crescita del senso di appartenenza e di sviluppo continuo.

I fornitori e i *partner* commerciali, sono l'anello fondamentale perché i servizi e i prodotti BNL garantiscano il massimo livello di qualità. La Banca gestisce il processo di acquisto di beni e servizi secondo principi di trasparenza, correttezza e collaborazione. La trasparenza nei rapporti con i fornitori è garantita attraverso l'adozione di regole e meccanismi standard di selezione e di gestione degli stessi, tenendo conto della affidabilità tecnica, economica e patrimoniale, nonché





dei criteri di responsabilità sociale; la correttezza è intesa come rifiuto di qualsiasi meccanismo che possa risultare discriminante; la collaborazione è la volontà di instaurare relazioni sinergiche, cooperative ed efficienti, attraverso una profonda e reciproca conoscenza supportata dal continuo monitoraggio del mercato di fornitura.

I mezzi di informazione sono un canale privilegiato per la corretta e trasparente comunicazione all'esterno. I criteri di condotta nelle relazioni con questi sono improntati su principi di trasparenza, correttezza e tempestività. La Banca garantisce il diritto all'informazione degli *stakeholder* esterni, potenziando i propri canali e strumenti informativi.

Infine, la Banca si impegna nei confronti della collettività, assumendosi la responsabilità sociale delle proprie attività e favorendo uno sviluppo globale sostenibile. BNL infatti conferma il legame con il mondo del *non profit* che si realizza attraverso lo sviluppo di progetti in co-operazione con associazioni non governative ed il consolidamento di *partnership*.

In virtù del ruolo attivo che la Banca riveste all'interno della società, essa mantiene relazioni anche con soggetti pubblici. Le organizzazioni sindacali, le Associazioni dei Consumatori, gli *opinion leader*, il mondo istituzionale e politico e le società di *rating* si relazionano con la Banca, anche se in maniera differente e specifica per realizzare efficaci ed equilibrate politiche di sviluppo economico, sociale ed ambientale. I rapporti con la Pubblica Amministrazione si ispirano alla più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e di regolamento applicabili. Il dialogo con le Istituzioni è finalizzato a conoscere e valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nelle attività della Banca e a renderne nota la posizione rispetto a temi per essa rilevanti, muovendosi di concerto con gli orientamenti dati dall'ABI e da altre associazioni di categoria. Nell'ambito delle istruttorie intercorrenti con le Istituzioni pubbliche nazionali e comunitarie o con le Autorità di Vigilanza, la Banca verifica che non siano inoltrate istanze o richieste contenenti dichiarazioni non veritiere, anche al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati, ovvero di ottenere indebitamente trattamenti ingiustificati, concessioni, autorizzazioni, licenze o altri atti amministrativi.



CLIENTI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Comunicazione	Facilitare il contatto diretto e la relazione tra il cliente e la Banca. Valutare la percezione degli argomenti trattati nel <i>web</i> analizzando il " <i>sentiment</i> " in base ai giudizi espressi e intervenire con varie tipologie di <i>Recovery Strategy</i> .	<i>web</i> (monitoraggio <i>Forum</i> , blog, <i>Social media</i> italiani)
		bnl.it
		ATM Multifunzione, strutture BNL sul territorio
Consulenza e Assistenza	Ascoltare le esigenze dei clienti per sviluppare soluzioni personalizzate, prodotti e servizi di impatto socio-ambientale	Centro Relazioni Clientela; strutture BNL sul territorio
	Curare la gestione dei reclami	
Indagini di <i>Customer Satisfaction</i>	Misurare il livello di soddisfazione sulla qualità dei prodotti e servizi erogati e progettare azioni di miglioramento	Indagini telefoniche
		Questionari sul <i>web</i>
	Indagare il <i>sentiment</i> della clientela in termini di notorietà del marchio, immagine percepita, gradimento, comprensione del messaggio	Coinvolgimento di clienti in ricerche di settore e di mercato, svolte con l'ausilio degli istituti di Ricerca e Analisi
Alfabetizzazione finanziaria	Diffondere nozioni economiche e finanziarie tra i clienti	<i>Morning call daily</i>
		<i>Morning call weekly</i>
		<i>EduCare</i>

DIPENDENTI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
<i>Diversity Management</i>	Realizzare la pari dignità in tutta la popolazione aziendale	Commissione Pari Opportunità
		Analisi del fabbisogno e realizzazione di interventi di carattere immobiliare e informatico



DIPENDENTI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Valorizzazione delle competenze	Promuovere una formazione e un aggiornamento continuo	Programmi di informazione e formazione (<i>e-Learning</i> , in aula)
	Valorizzare il contributo individuale alla realizzazione degli obiettivi aziendali	ACE - <i>Amélioration Continue de l'Efficacité</i> (<i>Lean Six Sigma</i>)
	Rinnovare il talento con la mobilità, favorire lo scambio di risorse e competenze e supportare le persone nel cambiamento	Programma Ri.T.Mo
Valutazione professionale	Dare consapevolezza dei risultati e obiettivi raggiunti	Comunicazione della valutazione professionale per iscritto e con un colloquio con il proprio capo
Salute e sicurezza sul posto di lavoro	Presidiare la sicurezza fisica, minimizzare il livello di rischio sul posto di lavoro	Comitato sulla sicurezza fisica
		Campagna antinfluenzale
	Contribuire alle spese per la salute del dipendente e dei suoi familiari	Cassa sanitaria
Comunicazione	Individuare i contenuti e gli strumenti di comunicazione interna	Comitato di comunicazione interna
	Accrescere il senso di appartenenza, creare un'identità comune, permettere la condivisione della conoscenza e fornire un costante aggiornamento delle informazioni utili all'attività lavorativa	<i>Intranet (Echo'Net)</i>
		<i>Newsletter Motore!</i>
		BNL Noi Insieme
		<i>Convention</i>
Accrescere le competenze dei dipendenti su temi socio-ambientali	Rassegna stampa e pubblicazioni	
Assistenza	Garantire assistenza telefonica a tutti i dipendenti (interventi immobiliari, <i>software</i> , ecc...)	<i>Help Desk</i>
	Fornire consulenza personalizzata su tematiche legate alla vita lavorativa e familiare, avere informazioni sui <i>benefit</i> , sulla propria economia e sul Fondo Pensioni	Pronto Risorse Umane
	Affiancare le risorse nel percorso lavorativo	Gestori Individuali



DIPENDENTI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Indagini sul livello di soddisfazione	Misurare l' <i>employee satisfaction</i> , acquisire informazioni sui dipendenti	Indagine di clima (<i>Global People Survey</i>)
	Misurare il livello di soddisfazione <i>IT</i> per l'eventuale programmazione di azioni migliorative	Questionari e <i>Focus Group</i> di <i>IT Customer Satisfaction</i>
Alfabetizzazione finanziaria	Diffondere nozioni economiche e finanziarie tra i dipendenti	<i>Morning call daily</i>
		<i>Morning call weekly</i>
		<i>EduCare</i>

ORGANIZZAZIONI SINDACALI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Relazioni Industriali	Intrattenere un costante rapporto al fine di gestire al meglio le problematiche relative al mondo del lavoro in base alle previsioni del CCNL e dell'Azienda	Ufficio Relazioni Industriali

ABI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Relazioni con il Sistema Bancario	Scambiare informazioni sulle tematiche legate al mondo del lavoro nel settore bancario	Ufficio Relazioni Industriali
	Definire linee unitarie riguardo i rapporti di lavoro nel sistema finanziario	
	Partecipare alle attività e alle iniziative dell'Associazione Bancaria Italiana, sui temi della sostenibilità, insieme ai rappresentanti del sistema bancario nazionale	Partecipazione Consorzio ABI Energia Partecipazione Commissione Tecnica



REGULATORS

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Relazioni con il Parlamento e con il Consiglio dei Ministri	Conoscere e valutare le implicazioni delle attività legislative e amministrative nell'operato della Banca	Monitoraggio dell'iter propositivo delle norme aventi riflesso sull'attività bancaria, dalla fase di stesura alla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale e applicazione delle disposizioni
		<i>Reporting</i> sul rapporto di BNL con i <i>Regulators</i>
Relazioni con la Banca d'Italia	Diffondere la cultura della legalità mediante un approccio prudenziale, dotandosi di processi di verifica	Dialogo sull'iter legislativo in materia di trasparenza bancaria
		<i>Auditing</i> da parte della Banca d'Italia

FORNITORI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Selezione e Accredimento	Conoscere i propri fornitori, subappaltatori e distributori	Stipulare contratti preferibilmente con fornitori con certificazione di qualità sociali e ambientali
		Iscrizione all'Albo Fornitori
		Dispositivo Controllo Permanente
		Sottoscrizione carte e codici

MEZZI DI INFORMAZIONE

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Comunicazione esterna	Utilizzo dei media in modo integrato, permettendo una relazione ampia e diversificata con gli <i>stakeholder</i>	Comunicati stampa, interviste, eventi e incontri con i giornalisti
		Attività di comunicazione pubblicitarie
		bnl.it

ASSOCIAZIONI
ED
ENTI

ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO	FINALITÀ	MODALITÀ
Enti Pubblici e Istituzioni locali	Contribuire alla realizzazione delle politiche di sviluppo locale.	Eventi di carattere sociale, culturale, scientifico, ambientale e sportivo
		Sviluppo di servizi di pubblica utilità
		Contributi e finanziamenti agevolati
		Erogazioni pubbliche
		Sponsorizzazione di eventi
Collaborazioni con Associazioni <i>Non Profit</i>	Sostenere il Terzo Settore creando un legame tra il mondo del <i>non profit</i> e quello del <i>for profit</i>	Fondazione BNL
		Erogazioni liberali
		Quote associative
		Sviluppo di progetti in co-operazione
		Sviluppo e consolidamento di <i>partnership</i>
		Adesione a carte e principi
Università	Aprire un canale di comunicazione con i giovani	Concorsi di valorizzazione del talento degli studenti
		Finanziamento ricerche
		Partecipazione ai <i>Job meeting</i> e ai <i>Career day</i>
		Attività di <i>recruiting</i> e selezione



Mission e valori di riferimento

4.8

MISSION, VALORI,
CODICE ETICO E
PRINCIPI

Le radici culturali di BNL trovano fondamento nell'aver accompagnato per oltre novant'anni lo sviluppo economico e sociale del Paese. Essa costituisce oggi una realtà multispecialistica di prodotti e servizi finanziari, a cultura internazionale e con un forte radicamento sul territorio, la cui missione è la creazione di valore nel tempo per i propri *stakeholder*. Nella convinzione che il rispetto delle regole etiche e la trasparenza nella conduzione degli affari costituiscano una condizione necessaria, oltre che un vantaggio competitivo per perseguire e raggiungere gli obiettivi, la Banca promuove la creazione di un ambiente caratterizzato da un forte senso di integrità etica.

Le responsabilità economiche, sociali e ambientali di BNL sono parte integrante della propria etica di *business* e sono radicate nei valori che guidano l'agire quotidiano: responsabilità, creatività, impegno e ambizione. Questi valori, posizionati sotto l'egida di BNP Paribas, vogliono essere il simbolo del dinamismo, del progresso e dell'impegno della Banca nella collettività.

VALORI DEL GRUPPO	
	<p>Reattività - <i>sapersi adattare rapidamente a situazioni nuove o impreviste, coglierle come opportunità di sviluppo; saper integrare informazioni nuove per adattarle alle attività programmate; essere in grado di fornire le prestazioni attese nei tempi richiesti, sia verso i clienti interni che esterni.</i></p>
	<p>Creatività - <i>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.</i></p>
	<p>Impegno - <i>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.</i></p>
	<p>Ambizione - <i>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.</i></p>



BNL e le sue Controllate adottano e diffondono il Codice Etico e di Comportamento cui sono tenuti a conformarsi tutti i soggetti coinvolti nelle attività della Banca.

Tale Codice, mediante i suoi elementi costitutivi, i principi e le norme, offre una base per esprimere credibili giudizi sulla reputazione dell'impresa e stabilire relazioni di fiducia tra l'impresa e i suoi molteplici *stakeholder*; esso fornisce ai "partecipanti" all'organizzazione i parametri per un corretto esercizio della autorità e della delega ed è uno strumento di autoregolamentazione che estende le regole di *Corporate governance* dalla sfera delle relazioni con gli azionisti e gli investitori a quelle più ampie con tutti gli *stakeholder*.



I principi contenuti nel Codice Etico integrano altresì 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 e pubblicato nella *intranet* aziendale. Tale codice, pienamente 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 desiderino o ritengano di inviare segnalazioni, violazioni o semplici sospetti di violazione del Codice Etico.

Di seguito, sono riportati le 10 regole del *Code de Conduite*.

AGIRE CON ONESTÀ, CORRETTEZZA E TRASPARENZA

Operare in modo onesto, corretto e trasparente sia nelle normali attività di *business*, sia nella propria vita privata, evitando azioni che possano danneggiare il funzionamento o la reputazione di BNP Paribas.

Agire senza alcuna discriminazione nei confronti di qualsiasi persona con la quale Banca ha relazioni quale che sia l'etnia, il credo, la religione, l'origine, la nazionalità, l'età, il sesso, l'orientamento sessuale, lo stato civile, lo stato di salute o le opinioni politiche.

RISPETTARE GLI ALTRI

RISPETTARE LE LEGGI, I REGOLAMENTI E LE NORME PROFESSIONALI

Conformarsi alle leggi, ai regolamenti ed alle norme professionali e deontologiche che si applicano al *business*.

Conformarsi alle istruzioni permanenti (*policy*, procedure, ecc.) ed alle altre istruzioni specifiche e direttive emanate relativamente alle specifiche attività professionali.

RISPETTARE LE ISTRUZIONI

CURARE AL MEGLIO L'INTERESSE DEL CLIENTE

Cercare di: fornire al cliente i prodotti e i servizi più adatti; fornire al cliente informazioni chiare, corrette e non erranee e, se richiesto, il proprio punto di vista; assicurare un servizio di buona qualità; trattare i clienti in modo imparziale; comportarsi in modo trasparente.

ASSICURARSI CHE SIA RISPETTATA L'INTEGRITÀ DEL MERCATO

Evitare ogni azione che possa essere considerata un abuso di mercato.

GESTIRE I CONFLITTI DI INTERESSE

Gestire i conflitti di interesse tra BNP Paribas e/o i suoi clienti e/o i suoi collaboratori in conformità con le procedure di Gruppo. Si devono evitare i conflitti di interesse che coinvolgono tutti i dipendenti, in particolare, relativamente alle transazioni personali, agli interessi commerciali esterni, ai regali ed alle offerte di ospitalità.



Favorire il lavoro di squadra; rispettare il segreto professionale; agire con lealtà nei confronti di BNP Paribas; dare prova di discrezione e riservatezza quando si parla all'esterno dell'ambito lavorativo; contribuire all'implementazione delle *best practice* del Gruppo.

AGIRE IN MANIERA PROFESSIONALE



PROTEGGERE GLI INTERESSI DI BNP PARIBAS



Fare il miglior uso possibile dei beni aziendali e delle risorse di BNP Paribas ed adottare tutte le misure possibili per prevenire l'uso improprio di questi beni e risorse a beneficio di qualunque altra persona.

Segnalare qualsiasi operazione sospetta che sia non conforme ai principi del Gruppo, attivando, se necessario, il "Dispositivo di Allerta Etico".

RIFERIRE LE IRREGOLARITÀ OSSERVATE





Politiche socio-ambientali

FS1, HR1, HR2

POLITICHE
AMBIENTALI E
SOCIALI

Coerentemente con quanto previsto dal Codice di Condotta del Gruppo BNP Paribas e dal Codice Etico aziendale (vedi 4.8), la Banca ha emanato al suo interno delle *policy* di cui si propone di seguito un resoconto.

<i>Policy</i>	A partire da	Breve Descrizione
<i>Recusal Policy</i>	2009	L'obiettivo è di garantire alle "Persone Americane" la possibilità di agire nel rispetto delle "Sanzioni Americane".
Rischio Reputazione	2008	La gestione e il controllo del rischio di reputazione è responsabilità di ciascuno dei collaboratori del Gruppo.
<i>Classification Policy</i>	2007	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>Pricing Policy</i>	2010	Disciplina per la determinazione dei prezzi sul mercato primario e secondario.
<i>Investment Policy</i>	2007	Politica della Banca in materia di incentivi e attività di investimento.
<i>Inducement Policy</i>	2010	Definisce apposite linee guida in materia di <i>Inducement</i> .
<i>Execution Policy</i>	2010	Strategia per l'esecuzione e la trasmissione degli ordini.
<i>Conflict Policy</i>	2007	Politica della Banca per la gestione dei conflitti d'interesse.
<i>Global Credit Policy</i>	2010	L'obiettivo è di definire il quadro di riferimento normativo circa le attività che generano rischi creditizi.
<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	Principi generali per lo svolgimento delle attività di <i>business</i> .
<i>Policy embarghi e armamenti</i>	2009	Politica di gruppo per la verifica delle transazioni allo scopo di contrastare i rischi di riciclaggio di denaro e di finanziamento al terrorismo ed ai programmi di proliferazione di armi di distruzione di massa.
<i>Policy Regali</i>	2010	Norme di condotta che tutti i dipendenti e collaboratori sono chiamati a rispettare nelle loro relazioni commerciali/professionali con i clienti e i fornitori.
<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>Business Travel Policy</i>	2010	Norme per il miglioramento del livello di servizio offerto ai dipendenti durante le trasferte e per la riduzione dei costi e degli sprechi.

Meritano un rilievo particolare le *policy* poste a tutela dell'interesse del cliente e che regolano il rapporto con i fornitori.

Pertanto, si segnala che la Banca ha recepito al suo interno la *policy* di Gruppo per la tutela del cliente nelle operazioni di vendita, che detta i principi generali che devono essere scrupolosamente osservati in tutte le attività di *business*, al fine di garantire che le stesse siano perfettamente conformi alla normativa in materia di tutela della clientela. In essa sono illustrate le regole della "buona vendita" con l'obiettivo di rispettare le leggi e i regolamenti applicabili ed evitare sanzioni civili, amministrative e penali, essere conformi alle procedure di Gruppo, in particolare al Codice di Condotta.

Sempre rivolta al cliente è la Politica Qualità di BNL la quale si propone di diventare per la clientela il punto di riferimento in termini di *Customer Satisfaction*. In ottica di miglioramento continuo, condivisione interna di *best practice* e sviluppo dell'innovazione coerentemente con il modello di Gruppo, ispirato al *Total Quality Management (TQM)*, BNL si è dotata di un'organizzazione e strumenti stabili per soddisfare le attese delle parti interessate. Le priorità di questa politica sono: migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti, utilizzare la qualità come leva di sviluppo aziendale, sensibilizzare e coinvolgere i collaboratori per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Banca, nel rispetto dei principi deontologici promossi dal Gruppo BNP Paribas (equità, trasparenza e imparzialità) e in linea con quanto previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 adottato dalla Banca, ha emanato una *policy* la quale definisce i principi generali che tutti i collaboratori devono seguire per l'avvio e la gestione dei rapporti con i Fornitori della Banca. Nel rispetto di tali regole, ogni collaboratore evita qualsiasi situazione o comportamento che possa compromettere l'indipendenza della relazione della Banca con il fornitore e rifiuta ogni regalo o invito che possa renderlo debitore di una contropartita nei confronti di chi li ha proposti.

Si specifica che i fornitori vengono selezionati e accreditati in base alle necessità della Banca: alcune categorie, come gli enti pubblici, i notai, i consulenti tecnici, tuttavia, non sono soggette a procedure di accreditamento.

È altresì obbligatoria l'iscrizione all'Albo Fornitori che prevede l'acquisizione di una serie di informazioni di natura tecnica, economica, patrimoniale, anche avvalendosi di società di *rating*, nonché di certificazioni di qualità, ambientali e sociali. In particolare, oltre ai dati anagrafici e gestionali, i fornitori devono produrre certificazione sostitutiva Antimafia, dichiarazione sostitutiva del casellario giudiziale e dei carichi pendenti e devono sottoscrivere il Codice Etico e le Regole Deontologiche. Attualmente i fornitori della Banca non sono soggetti a verifiche in materia di diritti umani, ma essi si impegnano comunque a rispettare il Codice Etico (vedi 4.8). Ogni fornitore è tenuto a rispettare tutte le vigenti norme e convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro particolarmente per ciò che riguarda l'età minima ed il lavoro minorile, la libertà sindacale, il diritto di organizzazione e di negoziato collettivo, il lavoro forzato o obbligatorio, l'uguaglianza di remunerazione tra uomini e donne, la discriminazione nell'impiego, il tempo di lavoro così come il salario minimo. Nell'Albo Fornitori, sono presenti altresì anche alcune aziende provviste di certificazione "Diritti Umani" SA 8000. Nondimeno i rapporti con i fornitori sono soggetti a un dispositivo di controllo permanente per monitorare i rischi operativi, di reputazione, di non conformità, legali e per evitare le frodi.

All'atto della stipula dei contratti con la Banca, ogni fornitore si impegna ad adempiere alle prestazioni attraverso una gestione rigorosa dell'ambiente. Ogni fornitore deve dichiarare, inoltre, di avere in ogni sede dei piani di azione in materia di ambiente circa la riduzione dei rischi di incidente, la riduzione dei consumi di acqua e di energia, la gestione dei rigetti e degli scarti (messa in opera o adesione a programmi di riciclaggio dei suoi prodotti), la limitazione dei rumori e degli odori così come l'integrazione dei siti nell'ambiente. Il fornitore è chiamato a sottoscrivere l'impegno ad applicare la sua politica ambientalista anche in tutti i paesi dove è presente e a fare applicare la stessa anche ai suoi fornitori, subappaltatori e distributori. A tal proposito, si anticipa che, secondo le direttive del Gruppo BNPP, nel corso del 2011 verrà inserito un questionario sui temi ambientali e di responsabilità sociale nella griglia di valutazione dei fornitori invitati nelle gare e le risposte avranno un peso sulla valutazione complessiva pari al 5%.

Al fine di diffondere una cultura che incentivi l'adozione di comportamenti virtuosi nei confronti dell'ambiente ed una maggiore attenzione nell'utilizzo di risorse e strumenti forniti dalla



Banca, sono state introdotte anche delle *policy* riguardanti il *procurement* e gli spostamenti del personale (per quest'ultima, si rimanda a EN29). Nel quadro della politica degli acquisti, i *buyer* sono attenti a preferire quei fornitori con forte spirito ricettivo nei riquadri dell'impatto ambientale, esortandoli a mettere in pratica politiche di *Green procurement*, adottate da BNL già dal 2004. Il processo di acquisto deve, infatti, tenere conto di linee guida e principi che sono alla base degli approvvigionamenti di beni e servizi che rispettano l'ambiente, ossia dei cosiddetti "acquisti verdi" o più generalmente eco-sostenibili.

Una nota distinta va fatta sul recepimento da parte di BNL nella propria normativa interna le *policy* di Gruppo ai fini della gestione del rischio di reputazione, in coerenza con le *best practice* internazionali che incoraggiano l'adeguata verifica delle transazioni allo scopo di contrastare i rischi di riciclaggio di denaro e di finanziamento al terrorismo ed ai programmi di proliferazione di armi di distruzione di massa (oltre al pieno rispetto delle misure restrittive di embargo adottate dall'UE). Il Gruppo BNP Paribas si astiene da operazioni che coinvolgono persone o paesi oggetto di sanzioni, applicando in alcuni casi criteri ancora più stringenti di quanto previsto dalle legislazioni locali. In particolare, si fa riferimento alla *Defence Policy*, le cui restrizioni riguarderanno la produzione ed il commercio delle armi "controverse" (mine anti-uomo, bombe a grappolo, armi nucleari, chimiche o biologiche, armi al fosforo bianco, munizioni ad uranio impoverito) e l'esportazione di armi convenzionali verso paesi importatori e utilizzatori finali soggetti ad embargo UE o ONU oppure con gravi deficit in termini di democrazia, legalità e rispetto dei diritti umani. Per assicurare il rispetto di tali regole e principi, BNL ha introdotto sistemi informatici di rilevazione di elementi che possano rientrare nell'ambito delle proibizioni disposte dagli 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, debitamente autorizzate dai Ministeri a ciò preposti. A supporto delle azioni internazionali per bandire la produzione, stoccaggio e trasferimento delle bombe a grappolo (*cluster munitions*) e dei divieti già esistenti in Italia in materia di mine antiuomo, BNL si astiene dall'effettuare propri investimenti in aziende specializzate nella produzione di tali ordigni.

Dai dati statistici 2010, riportati nel rapporto annuale del Presidente del Consiglio dei Ministri sui lineamenti di politica del Governo in materia di esportazione, importazione e transito di materiali di armamento, BNL figura con un importo complessivo autorizzato di Euro 96,7 milioni per esportazioni definitive, pari al 3,18% di quota di mercato, posizionandosi nel trend dei valori degli anni passati, a parte l'eccezionalità del picco registrato nel 2008: 33,87%.

FS5, FS11

ANALISI SU QUESTIONI SOCIO- AMBIENTALI

Nonostante la difficile situazione economica e finanziaria del Paese, la BNL ha proseguito nell'impegno di assicurare un adeguato livello di offerta del credito al sistema imprenditoriale, in particolar modo nei confronti del segmento delle PMI, maggiormente penalizzato dalle storiche carenze strutturali intrinseche a tale tipologia di imprese. Per massimizzare l'efficacia del proprio impegno, la Banca ha inteso accentuare il ricorso agli strumenti di intervento pubblico messi in campo, sia a livello centrale sia locale, per offrire il necessario sostegno al sistema produttivo nazionale, nell'affrontare i negativi impatti, anche di natura occupazionale, derivanti dalla crisi globale (Fondo Centrale di garanzia, SACE applicata al mercato domestico, utilizzo risorse Cassa Depositi e Prestiti, moratoria sui debiti, ecc.). È rilevante ricordare che a seguito delle *performance* conseguite nel 2009, ad inizio dell'anno, il Gestore del Fondo Centrale di Garanzia per le PMI ha riconosciuto la Banca quale "primo soggetto bancario utilizzatore del Fondo". Tale attività è stata inoltre accompagnata da un intenso sviluppo e consolidamento degli accordi di collaborazione con i più rappresentativi organismi di garanzia (Confidi, Finanziarie regionali) quali efficaci "ammortizzatori" delle tensioni finanziarie ed economiche sopportate dalle aziende, anche per effetto delle risorse pubbliche localmente messe a disposizione per offrire un'adeguata forma di garanzia, a condizioni competitive. In relazione alla loro radicata presenza sul territorio, è stato altresì portato avanti un programma di intensificazione relazionale con alcune tra le più significative Associazioni di rappresentanza/settore, al fine di pervenire in maniera sinergica ad un'offerta caratterizzante e qualificata di prodotti e servizi, strutturata sulle effettive esigenze dell'imprenditoria locale. Presso talune strutture associative, sono stati organizzati incontri informativi con gli imprenditori associati, clienti e non, per approfondire la conoscenza dei



prodotti/servizi bancari sia in ambito domestico sia relativi all'internazionalizzazione.

La BNL, nel progetto di espansione territoriale avviato nel 2008, attua un processo di *screening* ambientale e sociale, realizzando una diffusione che sia radicata sul territorio e basata sulla crescita sostenibile.

Il processo di apertura di nuove filiali è improntato alla sostenibilità e si articola in tre fasi:

- studio e analisi del contesto, con la valutazione della tipologia di utenti, dell'età e delle abitudini del territorio considerato per identificare il modello di servizio più adatto;
- definizione del ruolo nel territorio, considerando gli impatti diretti ed indiretti del servizio bancario soprattutto nel caso di zone di nuovo insediamento o in via di riqualificazione;
- valutazione dei rischi ambientali e sociali, tenendo conto dell'indice di rischio ambientale e del riscontro sulle caratteristiche di contesto espresso dai dipendenti che già operano nel territorio.

Per esempio, nel corso del 2010, alcune opportunità commerciali sono state accantonate dato l'alto rischio di infiltrazione mafiosa.

FOCUS ON... Progetto ABI-INAIL

È stato effettuato uno studio sulla valutazione della qualità dell'aria in ambiente bancario, all'interno del progetto ABI-INAIL. Il metodo di indagine ha riguardato l'effettuazione di uno *screening* preliminare mirato alla segnalazione di eventuali criticità da parte degli occupanti della filiale o ufficio in esame. Le indagini sono state organizzate in modo da fornire elementi utili a comprendere gli effetti degli eventuali impianti di ventilazione/condizionamento e degli arredi sulla qualità dell'aria interna. L'obiettivo finale del percorso di indagine è stato quello di ricercare eventuali correlazioni tra gli *asset* (tipologia degli impianti, arredi, ecc.) e i dati sperimentali indagando situazioni e contesti caratteristici delle agenzie.

La Banca, pur non manifestando preclusioni verso alcuni clienti o categoria di clienti, non intrattiene relazioni, dirette o indirette, con persone delle quali sia conosciuta, o solamente sospettata, l'appartenenza ad organizzazioni criminali o che comunque operino al di fuori della legalità.

Infatti, la Banca, in conformità con la normativa vigente anche al fine di prevenire un suo coinvolgimento in episodi di riciclaggio, terrorismo e, in generale, attività criminose, si è dotata di procedure e sistemi informativi che consentono la corretta identificazione ed adeguata verifica del cliente.

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 (anche internazionali).

FS3

CLAUSOLE SOCIO-AMBIENTALI DEI CLIENTI



HR4 Non si segnalano azioni legali o denunce aventi ad oggetto episodi di discriminazione o di molestia nei confronti di dipendenti e collaboratori.

PRATICHE
DISCRIMINATORIE

HR6, HR7 Data l'attività svolta, gli indicatori non sono ritenuti rilevanti.

LAVORO MINORILE
E LAVORO FORZATO

HR9 Data l'attività svolta, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

DIRITTI DELLE
POPOLAZIONI
INDIGENE



Il continuo sviluppo dei mercati, connesso alle innovazioni tecnologiche e alla globalizzazione, ha ampliato il campo d'azione e gli strumenti a disposizione di chi intende compiere atti di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, in quanto le attività criminali rappresentano un costo molto pesante per il sistema Paese e contribuiscono alla minore disponibilità di finanziamenti, minore produttività del lavoro, nonché alla minore propensione a svolgere attività imprenditoriale.

Il D.Lgs 231/07 richiede la collaborazione attiva da parte delle Banche e degli altri destinatari, attraverso l'adozione di idonei e appropriati sistemi e procedure in materia di adeguata verifica e monitoraggio della clientela, controllo interno e, in generale, di gestione del rischio.

BNL, consapevole dell'importanza del ruolo affidato agli intermediari finanziari in tale contesto, assicura un contributo responsabile nella lotta al riciclaggio ed al finanziamento al terrorismo. La Banca, quindi, si fa promotrice nell'ambito della propria attività, della cultura della legalità, non solo all'interno della propria organizzazione, ma anche verso la propria clientela.

La Banca si è, pertanto, dotata di un dispositivo di sicurezza finanziaria che, attraverso un processo di conoscenza e trasparenza nel rapporto con la clientela, definita adeguata verifica, si pone come obiettivo quello di prevenire il coinvolgimento di BNL stessa in attività sospette e irregolari. Nell'ambito dell'analisi delle operazioni, gli elementi imprescindibili di valutazione sono: il titolare effettivo dei rapporti, che la Banca è obbligata a conoscere; l'origine dei fondi delle transazioni eseguite; le effettive finalità delle operazioni eseguite.

A supporto degli intermediari, la Banca ha emanato appositi "indicatori di anomalia" in collaborazione con l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni *Private* (ISVAP), la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB), la Guardia di Finanza e il Ministero dell'Economia e delle Finanze, indicando i "comportamenti sospetti" sui quali prestare particolare attenzione.

Nell'arco dell'anno 2010, BNL ha esaminato 1.276 segnalazioni di operazioni sospette, di cui 1.150 sono state inoltrate all'UIF.

Si rimarca l'approccio prudenziale anche nella gestione del rischio operativo IT che viene svolto tramite l'individuazione dei tipici rischi operativi dello sviluppo, manutenzione ed erogazione di prodotti e servizi informatici. I rischi identificati vengono mitigati tramite l'individuazione degli incidenti e dei disservizi informatici potenziali, la progettazione di un sistema di controllo sui processi di lavoro, il monitoraggio dei risultati e degli indicatori di rischio.



FS2, FS9

RISK ASSESSMENT

Il modello organizzativo di BNL si pone l'obiettivo di assicurare maggiore efficienza ed efficacia nella gestione dei rischi operativi attraverso l'assegnazione di specifiche responsabilità e attività sia all'interno della Direzione Generale, sia alla rete e alle società controllate. L'implementazione e la manutenzione di tale modello di gestione richiede:

- l'attenta verifica sulla diffusione e sul rispetto delle normativa esterna ed interna;
- l'identificazione dei rischi operativi e la gestione della relativa mappatura;
- la qualificazione e la quantificazione degli impatti utili alla determinazione del capitale necessario a fronteggiare i rischi operativi;
- il monitoraggio puntuale degli incidenti operativi connessi all'attività della banca e delle sue controllate;
- l'implementazione e il monitoraggio dei sistemi necessari alla prevenzione e alla mitigazione del rischio, incluse le frodi interne ed esterne.

Il Sistema dei Controlli Interni della Banca è organizzato in Controllo Permanente, il cui coordinamento è collocato all'interno della Direzione *Compliance* e Controllo Periodico, di competenza della funzione di *Internal Auditing*, denominata *Inspection Générale-Hub Italy*.

Il processo di revisione interna, che avviene tramite controlli periodici con un'attività di *assurance* e consulenza, ha l'obiettivo di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione, in coerenza con le linee guida e le metodologie stabilite dalla Capogruppo. BNL, infatti, adotta la *Charte des Responsabilités de la Fonction Générale en charge du Contrôle Périodique du Groupe BNP Paribas*, che stabilisce *mission*, organizzazione, poteri e responsabilità dell'*Internal Auditing*, oltre a dettare regole di condotta sia deontologiche che professionali. Il controllo periodico rappresenta, quindi, il dispositivo globale con il quale viene garantita la verifica a posteriori del funzionamento regolare dell'impresa, segnatamente dell'efficienza e della qualità del dispositivo del Controllo Permanente. Le attività di *Internal Auditing*, pianificate annualmente, si innestano in un più ampio processo di pianificazione pluriennale volto ad assicurare in base alla frequenza degli interventi, una ragionevole copertura dei domini auditabili di competenza della Funzione.

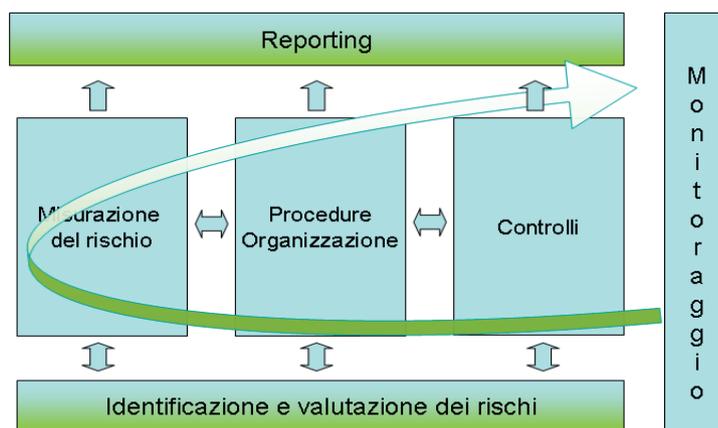
Tale pianificazione trova le sue fondamenta nei risultati dell'attività di *risk assessment* svolta annualmente, secondo processi e metodologie definite dalla Capogruppo. Al fine di identificare le principali aree di rischiosità, i singoli domini auditabili sono valutati sulla base di due pilastri: economico e analitico.

Il pilastro economico si basa fundamentalmente sui dati di Capitale Economico forniti dalla funzione di *Risk Management* di Gruppo.

Il pilastro analitico si basa principalmente sulle informazioni ottenute dalle missioni di *audit* svolte, dalle valutazioni circa lo stato di attuazione degli interventi correttivi oggetto di raccomandazioni di *audit*, dalle interviste condotte con gli auditati sulla scorta di questionari pre-*audit* organizzati per famiglie di rischio, dai risultati dei controlli permanenti, dall'analisi degli incidenti censiti nella procedura di Gruppo, dalle eventuali azioni correttive proposte dalla Società di Revisione e dalle Autorità di Vigilanza.

Il Controllo Permanente, invece, si basa sull'adeguamento continuo del sistema di identificazione e valutazione dei rischi, delle procedure, dei controlli e del *reporting*. Esso è articolato in due livelli: il primo composto dai controlli svolti nel corso delle attività operative; il secondo composto dai controlli eseguiti da strutture separate.

BNL, conformemente alla politica del Gruppo, ha realizzato una stretta complementarità tra "Rischi Operativi" e "Controlli Permanenti". Essa permette di raggiungere economie di scopo e di scala alla luce della natura trasversale del rischio operativo e tende a massimizzare l'efficacia nella gestione attraverso l'implementazione di un sistema di analisi, quale riferimento per la determinazione dei piani d'azione. Gli obiettivi perseguiti sono una migliore gestione anticipatoria dell'esposizione della Banca ad eventi potenziali e una maggiore efficacia dei controlli.



Il modello organizzativo dei rischi in BNL comprende anche che le Linee di *Business* interagiscano con la Direzione Rischi per tutta la clientela ordinaria, *Corporate* e *Business*, sulla base del principio di gruppo della *Second Risk Opinion* che prevede la delibera del finanziamento in capo al *business* a fronte di un parere obbligatorio dei rischi e l'estensione dei nuovi applicativi a supporto dei processi decisionali. Al principio della "*Second Risk Opinion*" fanno eccezione le delibere su operazioni a favore di Istituzioni Finanziarie (inclusi i Gruppi Assicurativi) che sono assunte dal desk "*Valutazione Crediti Istituzioni Finanziarie Risk-Capital Markets Credit Italy*" della Direzione Rischi.

La Filiera Rischi, priva di ogni potestà deliberativa, mantiene un ruolo centrale nel presidio del credito tramite la redazione della *risk opinion* (parere creditizio obbligatorio). Tali pareri creditizi vengono emessi dalle strutture Rischi della rete o della Direzione Generale a seconda di quale sia l'organo deliberante competente presso il *business*. In particolare, per quanto riguarda la valutazione dei clienti, la Direzione Rischi fornisce una *risk opinion* su ogni affidamento e attribuisce il *rating* al cliente, in base alla sua probabilità di default ad un anno. Inoltre, confrontandosi con le funzioni di *business*, la Direzione Rischi convalida nei casi previsti il *rating* finale per il cliente, tenendo conto degli aspetti qualitativi, in modo che il *business* possa calibrare al meglio le condizioni della sua offerta commerciale.

È importante sottolineare come la Banca si sia dotata anche di un sistema di *reporting* che consente di fornire una propria informativa operativa di breve/medio periodo. Inoltre, è prevista una specifica formazione per i propri dipendenti sulla cultura e gestione del rischio.

Nel corso del 2010, BNL ha rinnovato l'impianto normativo interno che disciplina il sistema di gestione dei rischi operativi e dei controlli permanenti; è stata, quindi, rafforzata la struttura organizzativa della rete distributiva e si è concluso il progetto di "rafforzamento del dispositivo di controllo". Inoltre, la Banca ha avviato specifiche attività finalizzate allo sviluppo di un dispositivo di prevenzione delle frodi, la cui conclusione è prevista per il 2012 e ha inoltrato istanza alle Autorità di Vigilanza per l'adozione del metodo di calcolo avanzato AMA, *Advanced Measurement Approach*.

Per il 2011, è prevista una rivisitazione complessiva dell'insieme dei controlli permanenti in essere, in funzione dinamica, al fine di mantenere la struttura dei dispositivi di controllo allineata con le evoluzioni organizzative e il profilo di rischio della Banca.

Infine, è rilevante ricordare che BNL dispone anche di procedure che garantiscono specificamente un controllo permanente sui rischi di non conformità e di reputazione in ambiti particolarmente sensibili. In particolare, nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento, la Banca si è dotata di apposite procedure che disciplinano i processi operativi, i quali, basati su diligenza, correttezza e trasparenza, garantiscono la tutela dell'interesse dei clienti e dell'integrità dei mercati. Inoltre, si dispone di processi specifici volti ad acquisire le informazioni necessarie dai clienti e opera in modo che essi siano sempre adeguatamente informati. BNL ha altresì disciplinato particolari procedure al fine di utilizzare comunicazioni pubblicitarie e promozionali corrette, chiare e non fuorvianti

La *Inspection Générale-Hub Italy* nel corso dell'effettuazione di missioni di *audit* si focalizza sulla verifica dell'adeguatezza dei presidi e dei controlli posti in essere anche in ordine all'osservanza del dispositivo di cui alla normativa "231/01". La suddetta Funzione si è dotata nel corso del 2010 di apposite istruzioni operative interne volte a descrivere il processo di analisi degli incidenti storici quale contributo all'apposito osservatorio costituito a livello Gruppo (*Cellula Incident et Fraude* all'interno di *Inspection Générale*), al fine di condividere l'eventuale sussistenza dei presupposti per la richiesta di apertura di una missione speciale. Anche in esito a detta attività, in affiancamento alla Capogruppo possono essere svolte "*Mission Speciali*" (Indagini interne).

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.

S02, S04

CORRUZIONE



“Vorrei ringraziare la nostra Banca perchè si è resa disponibile a farci lavorare in modo più agevole e perchè ci dà la possibilità di migliorarci, considerandoci persone che hanno delle capacità ed attitudini”.

Dipendente ipovedente
(progetto Diversamente abili di BNL Gruppo BNP Paribas)



LE NOSTRE PERSONE

Una condizione necessaria a creare la Banca di domani è accrescere le potenzialità delle persone accompagnandole nel percorso lavorativo con specifici programmi di valorizzazione e riqualificazione, sostenendole nei complessi e veloci processi di cambiamento. Sono le persone la vera risorsa per un'organizzazione, il perno dell'evoluzione organizzativa, specialmente in un'epoca complessa e in continuo cambiamento come quella attuale. L'approccio alla gestione delle risorse umane in BNL è teso alla creazione di un ambiente in cui il potenziale dei singoli sia espresso e sia orientato al raggiungimento degli obiettivi organizzativi.

In linea con questi principi, la Banca realizza azioni concrete al fine di ottenere uno sviluppo delle risorse umane in un quadro di efficacia organizzativa e persegue una strategia di valorizzazione della propria immagine come datore di lavoro attrattivo che consolidi il proprio *employer branding*. Infatti, in primo luogo, BNL assicura la definizione e l'evoluzione dei processi e degli strumenti di gestione individuale e collettiva dei dipendenti, individua i fabbisogni formativi professionali provvedendo all'erogazione di programmi di formazione, salvaguarda la corretta applicazione delle normative definite in materia di gestione delle risorse umane, cura la definizione delle politiche relative ai servizi al personale. In secondo luogo, è stato confermato l'investimento nella partecipazione ad eventi e occasioni dedicati all'orientamento professionale dei giovani attraverso cui la Banca dà l'opportunità di farsi conoscere e di aprire un contatto diretto con il mercato del lavoro.

Una delle priorità della Banca è creare l'identità aziendale e accrescere il senso di appartenenza dei collaboratori. In tal senso, sono state compiute diverse azioni di comunicazione e di ascolto dei dipendenti in modo da favorire il loro coinvolgimento e la loro partecipazione.

Anche quest'anno, più di 8 mila persone della Banca hanno espresso la propria opinione sui temi chiave per l'azienda, quali lo sviluppo delle carriere, la formazione, la comunicazione interna e la responsabilità sociale di impresa, attraverso la *Global People Survey*, l'indagine di clima di Gruppo. Le indagini di *employee satisfaction* e l'analisi del clima interno nel 2010 hanno evidenziato il buon livello di coinvolgimento e la voglia di partecipare alla crescita dell'azienda da parte dei dipendenti, un buon rapporto con il *manager* diretto ed un elevato spirito di appartenenza.

Inoltre, la Banca affronta sempre con maggiore attenzione il tema del *Diversity Management*; infatti, promuove iniziative a favore di categorie disagiate e si impegna per realizzare l'inserimento dei dipendenti diversamente abili e la loro piena abilitazione allo svolgimento del proprio mestiere. Nel tema della gestione delle differenze, la lotta a qualsiasi forma di discriminazione della persona ha condotto quest'anno alla costituzione della Commissione Pari Opportunità, nuovo organismo che ha il compito di avanzare iniziative a sostegno della pari dignità di genere.

Infine, le persone di BNL sono quanto più possibile sensibilizzate al tema della *Corporate Social Responsibility* che l'azienda quotidianamente comunica e persegue con il proprio operato e le proprie scelte di mercato.



Composizione organico

LA1

Al 31 dicembre 2010, il personale della Banca si attesta a 13.987 risorse.

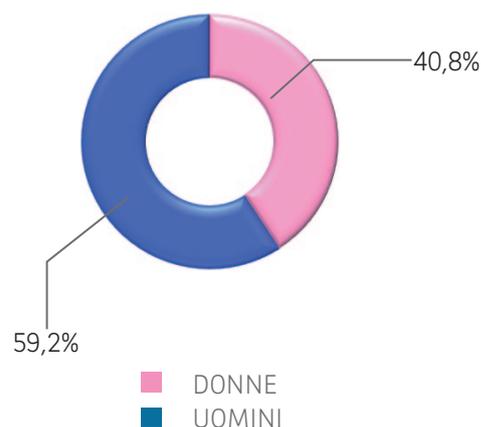
DIPENDENTI

Nell'arco dell'anno di rendicontazione, si sono rilevate le seguenti evidenze:

- continua la crescita della componente femminile in azienda che è pari al 40,8% del totale;
- l'età media si attesta a 48 anni e 2 mesi, in particolare a 42 anni e 8 mesi per le donne e 45 anni e 11 mesi per gli uomini;
- l'anzianità media si attesta a 20 anni e 6 mesi, in particolare a 15 anni e 9 mesi per le donne e 18 anni e 3 mesi per gli uomini;
- il tasso di istruzione indica che la percentuale di laureati è del 40,6%, in particolare il 45% delle donne e il 37% degli uomini è laureato.

Composizione del Personale

	2009	2010
TOTALE	13.753	13.987
Uomini	8.340	8.276
Donne	5.413	5.711



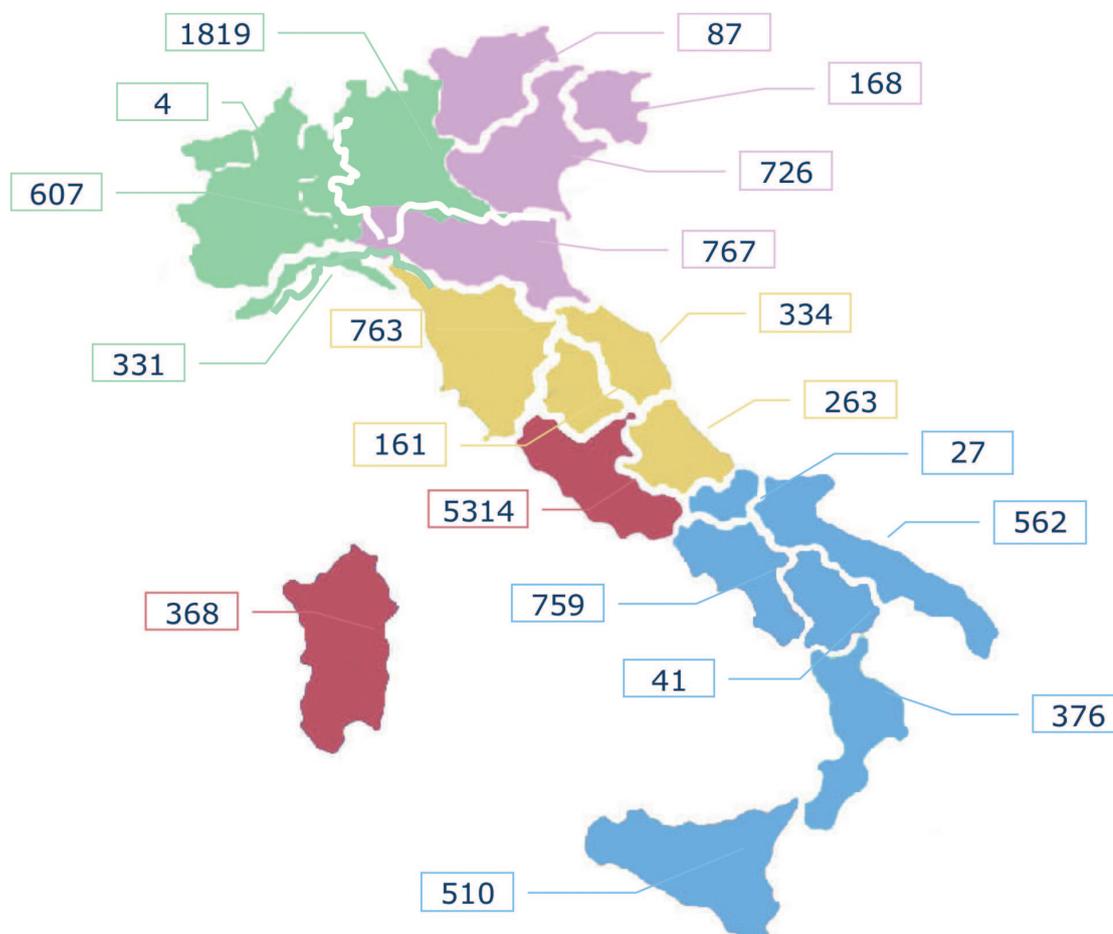
ANNI DI ANZIANITÀ	2010			FASCE D'ETÀ	2010		
	DONNE	UOMINI	TOTALE		DONNE	UOMINI	TOTALE
fino a 4 anni	1.431	1.427	2.858	fino a 24 anni	22	17	39
da 5 a 10 anni	1.190	1.157	2.347	da 25 a 29 anni	524	260	784
da 11 a 15 anni	426	446	872	da 30 a 34 anni	868	566	1.434
da 16 a 20 anni	376	504	880	da 35 a 39 anni	980	888	1.868
da 21 a 25 anni	498	689	1.187	da 40 a 44 anni	774	982	1.756
da 26 a 30 anni	794	1.734	2.528	da 45 a 49 anni	959	1.248	2.207
da 31 a 35 anni	830	1.996	2.826	da 50 a 54 anni	1.198	2.241	3.439
da 36 a 39 anni	164	318	482	da 55 a 59 anni	367	1.815	2.182
da 40 anni	2	5	7	da 60 anni	19	259	278
TOTALE	5.711	8.276	13.987	TOTALE	5.711	8.276	13.987

Di seguito, è fornito un quadro sul personale BNL classificato per distribuzione territoriale, forma contrattuale e grado di istruzione.

Ripartizione dipendenti per area geografica (n.)*

	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Nord-Ovest	1.112	1.249	1.463	1.512	2.575	2.761
Nord-Est	726	738	1.024	1.010	1.750	1.748
Centro	551	578	969	943	1.520	1.521
Lazio e Sardegna	2.260	2.345	3.368	3.337	5.628	5.682
Sud	764	801	1.516	1.474	2.280	2.275
TOTALE	5.413	5.711	8.340	8.276	13.753	13.987

*La ripartizione territoriale adottata riflette la seguente divisione in Aree Territoriali: Nord-Ovest (Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria); Nord-Est (Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto, Emilia Romagna); Centro (Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo); Lazio e Sardegna; Sud (Campania, Puglia, Basilicata, Molise, Calabria, Sicilia).





Ripartizione dipendenti per tipologia di contratto (n.)

2010	UOMINI			DONNE			TOTALE
	Full time	Part time	Totale	Full time	Part time	Totale	
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	-	27	106	1	107	134
TOTALE	8.199	77	8.276	4.703	1.008	5.711	13.987

2009	UOMINI			DONNE			TOTALE
	Full time	Part time	Totale	Full time	Part time	Totale	
T.indeterminato	8.135	63	8.198	4.203	942	5.145	13.343
T.determinato	71	9	80	77	11	88	168
Apprendistato	62	-	62	176	4	180	242
TOTALE	8.268	72	8.340	4.456	957	5.413	13.753

Ripartizione del personale per categoria (n.)

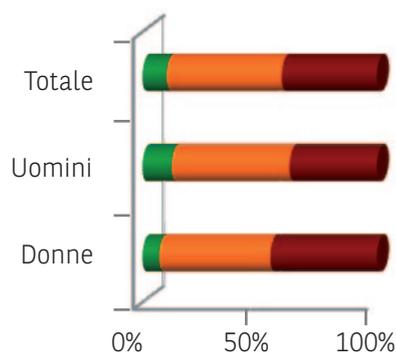
	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Dirigenti centrali	-	-	9	8	9	8
Dirigenti	33	35	246	256	279	291
Quadri	1.549	1.650	4.004	4.023	5.553	5.673
Aree professionali	3.831	4.026	4.081	3.989	7.912	8.015
TOTALE	5.413	5.711	8.340	8.276	13.753	13.987

Ripartizione del personale per scolarità (n.)

	DONNE		UOMINI		TOTALE	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Licenza media inferiore	413	410	1.082	1.035	1.495	1.445
Licenza media superiore	2.639	2.704	4.261	4.156	6.900	6.860
Laurea	2.361	2.597	2.997	3.085	5.358	5.682
TOTALE	5.413	5.711	8.340	8.276	13.753	13.987

Scolarità 2010 (%)

- LICENZA MEDIA INFERIORE
- LICENZA MEDIA SUPERIORE
- LAUREA





Il tasso di turnover, a fronte di 989 assunzioni e 755 cessazioni, si attesta all'1.67%.

LA2

TURNOVER

Turnover per età (n.)

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
UOMINI									
<=30	156	195	166	106	113	72	50	82	94
31-50	192	107	262	120	58	95	72	49	167
>50	11	58	47	831	580	372	-820	-522	-325
DONNE									
<=30	252	347	282	166	222	101	86	125	181
31-50	107	105	223	56	22	47	51	83	176
>50	2	24	9	159	153	68	-157	-129	-59
TOTALE	720	836	989	1.438	1.148	755	-718	-312	234
TOTALE<=30	408	542	448	272	335	173	136	207	275
TOTALE 31-50	299	212	485	176	80	142	123	132	343
TOTALE>50	13	82	56	990	733	440	-977	-651	-384

Turnover per area geografica (n.)*

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
UOMINI									
NORD-OVEST	68	59	173	227	159	112	-159	-100	61
NORD-EST	43	32	61	124	87	67	-81	-55	-6
CENTRO	35	26	34	102	80	66	-67	-54	-32
LAZIO E SARDEGNA	163	195	165	496	332	206	-333	-137	-41
SUD	50	48	42	108	93	88	-58	-45	-46
DONNE									
NORD-OVEST	83	79	186	87	64	50	-4	15	136
NORD-EST	29	55	44	43	41	30	-14	14	14
CENTRO	42	50	51	31	40	19	11	10	32
LAZIO E SARDEGNA	169	226	169	186	193	86	-17	33	83
SUD	38	66	64	34	59	31	4	7	33
TOTALE	720	836	989	1.438	1.148	755	-718	-312	234

*La ripartizione territoriale adottata riflette la seguente divisione in Aree Territoriali: Nord-Ovest (Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria); Nord-Est (Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto, Emilia Romagna); Centro (Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo); Lazio e Sardegna; Sud (Campania, Puglia, Basilicata, Molise, Calabria, Sicilia).

**Turnover per età (%)**

	Tasso di Turnover		
	2008	2009	2010
UOMINI			
<=30	0,57%	0,98%	1,14%
31-50	0,82%	0,59%	2,02%
>50	-9,39%	-6,26%	-3,93%
DONNE			
<=30	1,61%	2,31%	3,17%
31-50	0,96%	1,53%	3,08%
>50	-2,94%	-2,38%	-1,03%
TOTALE	-5,10%	-2,27%	1,67%

Turnover per area geografica (%)*

	Tasso di Turnover		
	2008	2009	2010
UOMINI			
Nord-Ovest	-1,82%	-1,20%	0,74%
Nord-Est	-0,93%	-0,66%	-0,07%
Centro	-0,77%	-0,65%	-0,39%
Lazio e Sardegna	-3,81%	-1,64%	-0,50%
Sud	-0,66%	-0,54%	-0,56%
DONNE			
Nord-Ovest	-0,07%	0,28%	2,38%
Nord-Est	-0,26%	0,26%	0,25%
Centro	0,21%	0,18%	0,56%
Lazio e Sardegna	-0,32%	0,61%	1,45%
Sud	0,07%	0,13%	0,58%
TOTALE	-5,10%	-2,27%	1,67%

*La ripartizione territoriale adottata riflette la seguente divisione in Aree Territoriali: Nord-Ovest (Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria); Nord-Est (Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto, Emilia Romagna); Centro (Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo); Lazio e Sardegna; Sud (Campania, Puglia, Basilicata, Molise, Calabria, Sicilia).

Dinamica organico: promozioni e assunzioni

Al 31/12/2010, si registra un numero complessivo di 1.189 promozioni che in più del 50% di casi hanno interessato la componente femminile di BNL. Di seguito vengono riportati i dati sulle promozioni nell'ultimo triennio sia in termini assoluti che percentuali.

	DONNE			UOMINI			TOTALE		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
N. promozioni	738	598	600	845	703	589	1.583	1.301	1.189



	%		
	2008	2009	2010
DONNE	46.6%	46%	50.5%
UOMINI	53.4%	54%	49.5%

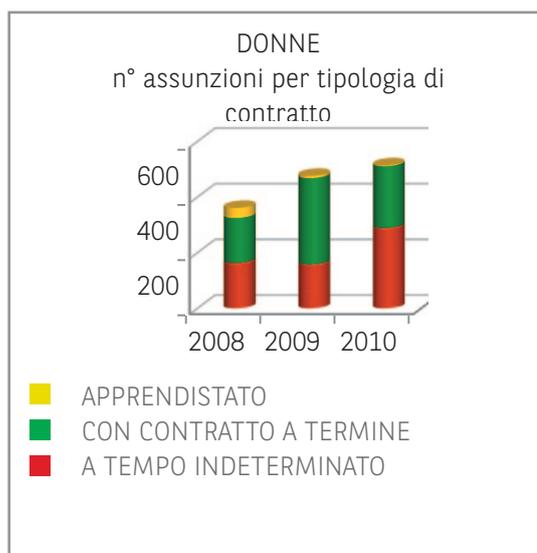
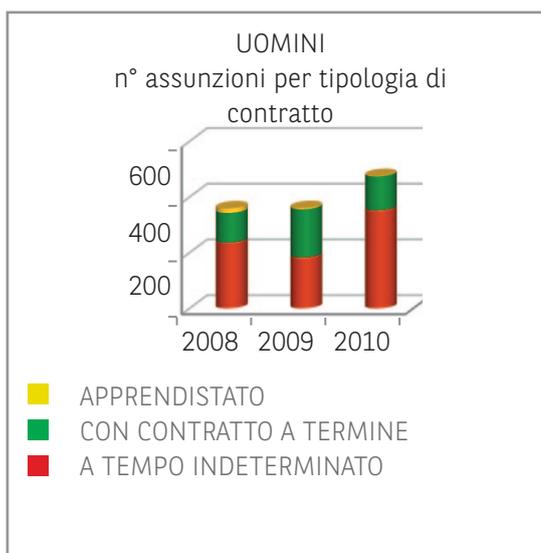
Nel corso del 2010, sono state effettuate 989 assunzioni. Riguardo a questo dato, specifichiamo che:

- il 52% è composto da donne e il 48% da uomini;
- il 63% proviene da società del Gruppo;
- circa il 20% è rappresentato da risorse junior e l'80% da *professionals* con specifica esperienza e *know-how*;
- l'83% è stato impiegato nell'ambito delle divisioni commerciali e delle strutture a loro diretto supporto, al fine di rafforzare ulteriormente le attività commerciali di rete.

Di seguito, sono riportati i dati sulle assunzioni nell'ultimo triennio disaggregati per tipologia di contratto e per sesso.

Assunzioni nell'anno per tipologia di contratto (n.)

	2008			2009			2010		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Totale assunti nell'anno	359	361	720	360	476	836	475	514	989
a tempo indeterminato	236	163	399	183	158	341	352	289	641
con contratto a termine	107	162	269	173	310	483	122	222	344
apprendistato	16	36	52	4	8	12	1	3	4



Si aggiunge che per favorire il conseguimento di una maggiore stabilità a quanti disponevano di rapporti di lavoro basati su formule contrattuali flessibili, nel corso del 2010 sono state trasformate o assunte a tempo indeterminato 211 risorse che stavano lavorando o avevano lavorato a tempo determinato.

Gli stage attivati nel corso del 2010 sono stati 173, mentre sono stati trasformati in contratti di lavoro subordinato 57 stage attivati nel corso del 2009 e del 2010.

La volontà di perseguire una strategia di potenziamento e valorizzazione dell'immagine della



Banca come datore di lavoro attrattivo ha spinto BNL a confermare il proprio investimento nella partecipazione a giornate dedicate ai giovani, scegliendo però, rispetto al recente passato, di partecipare come gruppo ai principali eventi fieristici specifici e cercando quindi di rafforzare la propria dimensione di società appartenente ad un gruppo internazionale e solido. Pertanto, BNL ha preso parte, attraverso *stand* e presentazioni aziendali, a 30 eventi organizzati presso le sedi delle più importanti Università Italiane.

I neo-laureati assunti nel corso del 2010 sono stati 415, cifra che corrisponde a circa il 42% delle assunzioni effettuate nel 2010.

Distribuzione dei neolaureati inseriti nel 2010 per funzione e disciplina di studi (n.)

Area Aziendale	Discipline economico-giuridiche	Discipline Umanistiche	Ingegneria	Discipline Scientifiche	Achitettura	TOTALE
Amm. Finanza e Controllo	8	-	-	-	-	8
Legale	1	-	-	-	-	1
Marketing	4	3	3	-	-	10
Risorse Umane	4	3	1	-	-	8
Sistemi Informativi	4	-	2	-	-	6
Vendite	310	40	6	12	-	368
Altro: Organizzazione, Compliance, Rischi	10	-	2	1	1	14

Nel corso del 2010, BNL ha inoltre continuato ad esercitare nei confronti dei diversi Poli BNP Paribas presenti in Italia una sistematica azione di coordinamento ed omogeneizzazione delle linee guida e delle *best practice* da applicare in materia di reclutamento e selezione.

Con l'obiettivo, infine, di garantire il pieno rispetto dei principi di equità e non discriminazione nello svolgimento delle attività di selezione, sono stati ulteriormente rafforzati i meccanismi volti a prevenire e monitorare i rischi connessi alle attività di reclutamento e selezione, tra l'altro impegnando al rispetto della nostra "Carta deontologica per le attività di selezione" anche tutti i fornitori coinvolti in attività di ricerca e selezione.

Al contempo, è stata rilanciata anche una strategia di visibilità sul piano della comunicazione esterna, lanciando una campagna di riposizionamento del *brand* che, attraverso l'impiego del canale *web* e quindi dei principali portali di *e-recruiting* e *social network* (*YouTube*, *Facebook*), ha permesso di porre al centro del proprio messaggio le persone e i valori fondanti della Banca, consentendo di raccogliere più di 57 mila curriculum vitae nell'arco di sei mesi.

FOCUS ON... Recruiting Day

Nel 2010, è stato lanciato il progetto *Recruiting Day*, risultato di una vera e propria innovazione all'interno del processo di selezione, che ha consentito di avviare un modo nuovo e diverso per scoprire giovani talenti. L'idea innovativa di fondo è quella di andare incontro alle esigenze dei giovani e alle loro richieste, quali vedere e approfondire sul campo i ruoli per i quali si sono candidati e confrontarsi con le persone che già li svolgono. Ad esempio, per valorizzare l'esigenza dei candidati di comprendere al meglio le opportunità e le prospettive aziendali offerte, il *tour* in agenzia rappresenta uno strumento di orientamento al lavoro. Altro elemento di innovazione è la capacità di fornire dei *feedback* immediati ai partecipanti circa l'esito della giornata. Le edizioni *Recruiting Day* del 2010 sono state due (la prima a Roma e la seconda svolta parallelamente a Roma e a Milano) e in totale 27 ragazze e 13 ragazzi hanno ricevuto una lettera d'impegno per l'assunzione a tempo determinato, prevalentemente in ruoli commerciali su tutto il territorio nazionale. Si può affermare che con questo progetto,

BNL si è dotata di un nuovo "modello" di *recruiting* che consente di dare rapidamente ai giovani candidati *feedback* concreti, facendo vivere loro il contesto aziendale da vicino. Visto il successo dell'iniziativa, per il 2011 sono previste altre 4 giornate di *recruiting*.

BNL adotta la stessa procedura di assunzione per tutto il territorio nazionale. In particolare, riguardo alle candidature professionalizzate tale procedura consiste nella compilazione di un questionario informativo aziendale, nella somministrazione di un questionario di autovalutazione e nello svolgimento di un colloquio individuale. L'attività di selezione avviene prevalentemente 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, utilizzando sedi periferiche più vicine ai candidati.

BNL non dispone di una politica per preferire persone residenti in loco nelle sedi operative significative. Non esistono dati rilevanti circa il numero di *senior manager** delle sedi operative più significative che provengono da comunità locali**.

*Per "*senior manager*" si intendono i primi e i secondi livelli gerarchici della nostra Banca e i 5 Direttori Territoriali.

**Per "locale" si intende la provincia.

EC7

 PROCEDURE DI
ASSUNZIONE A
LIVELLO LOCALE

In base al CCNL bancario, non vi sono differenze tra lo stipendio standard dei neo assunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.

LA14, EC5

RETRIBUZIONE

Retribuzioni base medie lorde per categoria (€)

	DONNE			UOMINI		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Dirigenti	118.113	119.891	117.183	125.505	126.723	128.111
Quadri direttivi	48.871	50.120	50.635	56.076	57.422	58.322
Aree professionali	30.980	31.676	32.286	34.854	35.735	36.259

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

	2008	2009	2010
Dirigenti	94	95	91
Quadri direttivi	87	87	87
Aree professionali	89	89	89

*Rapporto percentuale tra la retribuzione media del personale femminile e quella del personale maschile.

In base ai dispositivi normativi esterni, la struttura indipendente *Inspection Generale-Hub Italy* conduce annualmente un *audit* di natura regolamentare diretta a valutare l'adeguatezza e la rispondenza al quadro normativo nazionale e comunitario delle politiche e delle prassi di remunerazione adottate dalla Banca per i dipendenti BNL, in linea con il principio di proporzionalità.



LA7

ASSENTEISMO

Dai dati sulle assenze rilevati su tutto il territorio nazionale si evince che l'assenza procapite media è di 8,6 giorni (2 giorni se si considerano solo le assenze per malattia di durata inferiore a 3 giorni).

	2010					
	Media Italia	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Assenza procapite media*	8,6	8,6	7,3	8,1	10,3	8,8

*Giornate perse procapite in media per malattia e infortunio.

Di seguito, sono riportate le principali motivazioni di assenza del personale BNL e per ognuna di esse la rilevanza percentuale sul dato aggregato. Si noti come la più diffusa causa di assenza sia la malattia (51.5%).

Rapporto delle assenze per motivazione e per area territoriale 2010

	TOTALE*	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Malattia	51,9%	51%	44%	51%	53%	56%
Puerperio	23,4%	24%	28%	21%	23%	21%
Handicap (L.104)	8,6%	8%	7%	8%	10%	8%
Permessi professionali	5,6%	6%	10%	7%	4%	5%
Motivi personali e familiari	4,6%	5%	6%	6%	4%	5%
Infortuni	4,2%	5%	3%	6%	4%	4%
Permessi matrimoniali	1,0%	1%	1%	1%	1%	1%
Permessi studio	0,4%	0%	1%	0%	0%	0%
Permessi donazione sangue/MO	0,4%	1%	1%	1%	0%	0%

* Valore % medio di assenza per causa.

Ripartizione delle assenze per sesso

	DONNE	UOMINI
Malattia	44%	56%
Puerperio	99%	1%
Handicap (L.104)	47%	53%
Permessi professionali	21%	79%
Motivi personali e familiari	52%	48%
Infortuni	39%	61%
Permessi matrimoniali	48%	52%
Permessi studio	56%	44%
Permessi donazione sangue/MO	18%	82%

	2010					
	Media Italia	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
N. casi di infortunio (compresi incidenti mortali)	219,4	186	89	122	576	124
Tasso di infortunio* (frequenza)	0,12	0,10	0,05	0,06	0,30	0,07
Indice di gravità**	0,003	0,003	0,001	0,004	0,004	0,003

*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



	2010					
	Media Italia	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tasso di assenteismo*	3,40%	3,40%	2,86%	3,21%	4,03%	3,48%
Tasso di malattia (frequenza)**	5,00	3,67	2,14	2,01	13,13	4,07
Tasso di micro-malattia***	0,91%	0,79%	0,69%	0,72%	1,30%	1,06%

*Il tasso di assenteismo è calcolato come rapporto tra l'assenza media procapite e il totale di giorni lavorativi in un anno

**Il tasso di malattia è calcolato come rapporto tra il numero di casi di malattia e il totale di ore lavorative in un anno

***Il tasso di micro-malattia è calcolato come rapporto tra l'assenza procapite (di durata inferiore a 3 giorni) e il totale di ore lavorative in un anno

	2010					
	Totale	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Decessi (n°)*	21	6	5	1	6	3

*Il dato si riferisce a decessi in servizio non correlati al tipo di lavoro svolto

I dipendenti BNL e del Gruppo BNP Paribas in Italia godono di *benefit* siano essi assunti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, a tempo determinato o con contratto di apprendistato professionalizzante e perché abbiano regolarmente superato alla data della richiesta il periodo di prova previsto. Contestualmente è possibile aderire alla cassa sanitaria, per il quale si rimanda all'indicatore LA8.

LA3
BENEFIT

Si elencano di seguito le condizioni agevolate su operazioni finanziarie e servizi banca:

- mutuo fondiario/edilizio, con l'attribuzione di un trattamento agevolato diversificato in rapporto alla destinazione del finanziamento;
- prestito personale per esigenze di carattere personale e familiare;
- rapporto di c/c;
- carta di credito e di debito.

Inoltre la Banca fornisce i buoni pasto giornalieri a tutti i dipendenti con una riduzione per i lavoratori *part-time* il cui orario di lavoro non prevede la pausa pranzo.

Servizio mensa per il 2011

A fine 2010, BNL ha attivato un progetto di rinnovo del servizio di ristorazione aziendale e di riqualificazione delle strutture nei siti di Roma allo scopo di offrire ai propri dipendenti un servizio incentrato su un'alimentazione corretta, salubre e sostenibile.

Il progetto di riqualificazione delle strutture si svilupperà nell'arco del 2011 e consisterà anche, ove possibile, nella predisposizione dei locali secondo un nuovo *layout*.

Gli obiettivi principali che BNL si pone sono: il miglioramento della qualità e del gradimento del servizio mensa, la minimizzazione dei rifiuti ed un corretto smaltimento di questi attraverso il riciclaggio. L'intero processo verrà sviluppato attraverso una *policy* sociale e di sostenibilità, prevedendo anche la possibilità di un piano di utilizzo dei pasti in eccedenza a favore di associazioni umanitarie locali.



Asilo Nido

L'asilo nido aziendale è situato a Roma in via degli Aldobrandeschi e si inserisce in una delle sedi operative di maggiore rilievo per dimensione, importanza strategica e numero di dipendenti. La struttura è stata realizzata con l'intento di fornire un servizio ai dipendenti e alla comunità, provvedendo ad un ottimo ritorno in termini di coesione interna e di costi sociali non sostenuti.

Il nido si sviluppa su due livelli per una superficie complessiva netta di 1.060 mq di cui circa 750 per le attività dei bambini e 300 destinati ai servizi per gli educatori e per il personale, alla cucina e alla lavanderia. L'organizzazione di tale spazio, in cui è possibile accogliere 60 bambini (0-3 anni), nasce dalla stretta collaborazione tra i progettisti, la Banca ed il gruppo pedagogico scelto dall'azienda per la gestione della struttura. Inoltre, gli ambienti sono stati progettati per aderire al metodo pedagogico in modo flessibile e per adattarsi, di volta in volta, alle scelte didattiche. Inoltre, il progetto relativo all'apertura dell'asilo nido è entrato tra i finalisti del Premio all'Innovazione BNP Paribas 2010.

In chiave di responsabilità sociale d'impresa, l'asilo nido è un servizio fondamentale per la conciliazione della vita lavorativa e privata dei dipendenti, offerto anche alle famiglie residenti nella zona.

Tra i *benefit* erogati dalla Banca ricordiamo che nel 2010 sono stati erogati 488.000 mila euro per borse di studio a favore dei figli dei dipendenti che frequentano non solo la scuola dell'obbligo, ma anche corsi universitari per tutta la durata del percorso accademico.

Infine, 355 dipendenti hanno beneficiato del premio del 25° anno di Banca che viene loro consegnato dal proprio capo diretto.

Si segnala infine, che in BNL esiste dal 2005 un *HR Service Center*: Pronto Risorse Umane. Esso ha la *mission* di fornire assistenza e consulenza ai dipendenti e ai pensionati BNL su tematiche legate alla vita lavorativa e familiare, informazioni sui *benefit* di cui il dipendente può beneficiare, sulla propria economia e sul Fondo Pensioni.



Il Fondo Pensioni del Personale BNL è un fondo di previdenza integrativa a cui aderiscono gli oltre 13 mila dipendenti di BNL.

Esso rappresenta per la Banca un'espressione della Responsabilità Sociale nei confronti dei propri dipendenti ed essa si preoccupa della gestione del Fondo intervenendo con i propri rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione e nel Collegio Sindacale.

Scopo del Fondo è raccogliere i contributi degli iscritti e gestirli al fine di erogare trattamenti previdenziali complementari all'assicurazione generale obbligatoria, secondo un regime di contribuzione definita e con un sistema di gestione a capitalizzazione. La previdenza obbligatoria non assicurerà più nel prossimo futuro livelli di pensione come in passato e, per questo la previdenza complementare è destinata ad assumere un ruolo essenziale e insostituibile di complemento di quella pubblica per assicurare ai lavoratori in pensione un tenore di vita coerente con quello goduto durante il periodo di lavoro.

Essendo il Fondo chiuso, vi possono aderire tutti i dipendenti di BNL con un rapporto di lavoro a tempo indeterminato. Nel Fondo confluiscono i contributi degli iscritti (il 2% della retribuzione annua lorda) e quelli versati dalla Banca (il 4% della retribuzione annua lorda). Per gli assunti a tempo determinato è prevista la facoltà di aderire al Fondo destinando soltanto le contribuzioni a proprio carico e il TFR. Il contributo della Banca si attiva solo al momento della trasformazione del rapporto di lavoro in rapporto a tempo indeterminato, con decorrenza dalla data di iscrizione al Fondo.

Il Fondo opera seguendo i principi della diversificazione e della sana e prudente gestione del patrimonio: il patrimonio viene assegnato con un mandato di gestione a diversi Gestori Finanziari che vengono selezionati con cura tra i più esperti negli specifici settori e mercati finanziari. Avendo il nostro Fondo due tipologie di iscritti (gli iscritti prima e dopo l'anno 1993), sono state strutturate due tipologie di *asset allocation* degli investimenti che tengono conto della differenza delle esigenze e della prossimità alla pensione. In ogni caso, le decisioni di investimento sono ispirate alla logica previdenziale ovvero al fine di costruire nel tempo un patrimonio idoneo a garantire a ciascun iscritto un reddito adeguato anche per il periodo successivo alla cessazione del suo rapporto di lavoro. A tal proposito, il Fondo svolge un'azione di monitoraggio continuo dell'andamento dei mercati finanziari e si consulta sistematicamente con Advisor e Gestori Finanziari. Il rapporto con questi ultimi è di natura specialistica in quanto da esso scaturiscono le principali decisioni strategiche inerenti l'*asset allocation* che vengono sottoposte all'autorizzazione del Consiglio di Amministrazione.

Nell'espletamento della propria attività, il Fondo interagisce costantemente con enti operanti nel settore della previdenza complementare, come ad esempio MEFOP S.p.A., ente di diritto pubblico il cui scopo è quello di promuovere e sviluppare il mercato dei Fondi Pensione e la cui maggioranza è rappresentata dal Ministero del Lavoro. Inoltre, il Fondo è iscritto all'associazione di categoria Assoprevidenza con la quale intrattiene rapporti frequenti in quanto fornisce il proprio contributo a tutte le attività che l'Associazione programma. Sebbene generalmente i rapporti con le Istituzioni siano regolati dagli Enti e le Associazioni di Categoria finora citati, si segnala che nel 2010 la Commissione XI – Lavoro Pubblico e Privato della Camera dei Deputati ha effettuato un programma di audizioni finalizzato a conoscere la realtà della Previdenza Complementare, invitando ad una esposizione anche alcuni Fondi Pensione, tra cui il Fondo Pensioni del personale BNL. In questa sede, quest'ultimo ha avanzato alcune proposte per lo sviluppo della cultura e del mercato previdenziale complementare che sono state apprezzate e hanno dato luogo ad una risoluzione che impegna la Commissione stessa ad approfondire la tematica e ad individuare soluzioni di sviluppo che impegnino il Governo. Infine, il Fondo si relaziona regolarmente nell'arco dell'anno con Covip, la Commissione per l'Autorità di Vigilanza sui Fondi Pensione. Infatti, Covip effettua indagini e rilevazioni statistiche volte a monitorare l'andamento dei principali dati inerenti l'attività del Fondo (cessazioni, volumi gestiti, investimenti, ecc...).

Il Fondo Pensioni, sulla base della normativa disciplinata con il Decreto Legislativo 231/2001 ha adottato un Codice Etico che guida i comportamenti degli organi collegiali, dei dipendenti, e di tutti i terzi che hanno rapporti con il Fondo. I valori espressi in questo codice sono:

- centralità dell'iscritto che si esplica nell'attenzione, nell'ascolto e nella misurazione della sua soddisfazione;
- impegno e coinvolgimento ovvero un orientamento alla ricerca della qualità del servizio reso;

EC3

PIANO
PENSIONISTICO



- competenza e crescita personale attraverso la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo delle relazioni tra le strutture e le persone del Fondo;
- etica e trasparenza nei confronti degli iscritti e terzi.

Di seguito, le più importanti iniziative di carattere generale avviate nel 2010 e che saranno implementate nel 2011 e negli anni a seguire.

È stata elaborata la modifica dello Statuto, sottoscritto dalle Fonti Istitutive il 13 gennaio 2011, che sarà sottoposta all'approvazione degli iscritti prossimamente. Tra le principali innovazioni previste nello Statuto, c'è la possibilità di iscriversi al Fondo anche da parte dei lavoratori delle società del Gruppo BNL e BNP Paribas operanti in Italia e dei familiari fiscalmente a carico degli Iscritti oltre alla possibilità di introdurre più linee di investimento.

Al fine di conoscere il livello di informazione degli iscritti e la loro percezione del Fondo è stata effettuata un'indagine. Sulla base delle informazioni ottenute, sono state pianificate delle iniziative di comunicazione che saranno implementate già a partire dal 2011, finalizzate ad accrescere i momenti di contatto con gli iscritti e a promuovere una più ampia diffusione della cultura e della consapevolezza sui temi previdenziali.

Tra i progetti più rilevanti si segnalano:

- la realizzazione di un opuscolo di facile lettura contenente le informazioni di base sul Fondo, una sorta di "libretto di istruzioni per l'uso del Fondo Pensioni" utile a promuovere una maggiore frequentazione del sito ed accrescere la "consapevolezza previdenziale";
- la reingegnerizzazione del sito *web* del Fondo, strumento di interazione con gli iscritti e luogo di discussione e scambio. Il sito conterrà: un'area riservata ai soli Iscritti al Fondo Pensioni BNL alla quale, registrandosi, si potrà accedere ed avere informazioni inerenti la propria posizione (da un qualsiasi computer o mezzo mobile, *ipad*, *blackberry*, ecc...) con la massima sicurezza e nel rispetto della riservatezza dei dati;
- l'installazione sul sito *web* di una versione aggiornata del già presente *software* di calcolo della rendita totale che verrà percepita al termine della vita lavorativa.

Sono state attuate delle innovazioni nel sistema amministrativo-contabile, nel sistema gestionale e informatico che hanno consentito di rendere più efficienti numerose lavorazioni del Fondo.

A sostegno di Enti e Istituti (Università, Associazioni, ecc...) che operano nel settore della Previdenza, infine, sono stati erogati dei contributi di sponsorizzazione finalizzati a valorizzare il posizionamento del Fondo e a contribuire alla diffusione della conoscenza della previdenza nel più vasto pubblico.

Relazioni Industriali

La Banca, attraverso l'Ufficio Relazioni Industriali, intrattiene relazioni con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI), le Banche, le Organizzazioni Sindacali, il Fondo Banche Assicurazioni (FBA), il fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente dalle imprese di credito (Fondo ABI), le Associazioni dei Pensionati e dei Donatori di Sangue, i Circoli BNL.

- Con ABI, la Banca scambia informazioni su tutte le tematiche collegate al mondo del lavoro nel sistema bancario e finanziario. L'ABI insieme alle più importanti banche del sistema bancario italiano (tra cui BNL) definisce linee unitarie riguardo ai rapporti di lavoro (compresa la stipulazione dei contratti collettivi) e alle politiche dell'occupazione del Sistema, oltre che ai rapporti con le organizzazioni sindacali dei lavoratori. A questo proposito, a beneficio di Associati che le abbiano conferito mandato di rappresentanza sindacale, svolge specifiche attività, quali la tutela di interessi nei rapporti di lavoro con i loro dipendenti.
- Con le Organizzazioni Sindacali, l'Azienda intrattiene relazioni pressoché giornaliere e pianifica costantemente incontri allargati al fine di gestire al meglio le previsioni del CCNL.
- I rapporti con il Fondo Banche Assicurazioni sono relativi al finanziamento dei programmi di formazione continua mentre quelli con il Fondo ABI riguardano i piani formativi per la riconversione del personale.
- Relativamente alle due suddette associazioni ed ai Circoli BNL, il servizio funge da interfaccia nei rapporti con l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali.

Nel corso del 2010, le principali attività svolte dalle Relazioni Industriali hanno riguardato il confronto con le Organizzazioni Sindacali sul Piano Aziendale inerente i "Progetti di Business e Scenario Risorse Umane per il triennio 2010-2012" e le ristrutturazioni relative alle Società BNPP operanti in Italia.

Per gestire le problematiche scaturite da queste operazioni è stato realizzato un piano sociale complessivo che ha portato alla sottoscrizione di una serie di accordi finalizzati a:

- supportare la riorganizzazione che ha determinato sovradimensionamenti in alcune piazze e fabbisogni in altre;
- favorire l'inserimento di un gran numero di giovani che avevano lavorato nel Gruppo a tempo determinato;
- favorire nuova occupazione;
- risolvere situazioni di crisi occupazionale;
- intervenire sulla mobilità geografica.

Attraverso tali accordi, la Banca si è impegnata, in relazione alle previsioni di entrate e uscite nel triennio 2010- 2012 in attuazione del Piano di Sviluppo, a riattivare il ricorso volontario al "Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione professionale del personale dipendente dalle imprese di credito" attraverso il quale sono state stabilite le modalità per assorbire in BNL le oltre 700 persone derivanti dalle Operazioni Societarie sopra indicate e ad assumere oltre 900 risorse.

Gli altri accordi sottoscritti durante l'anno hanno riguardato il Premio Aziendale e la Cassa Sanitaria (vedi LA3).

Riguardo al primo le Parti hanno verificato le variazioni per l'anno 2009 degli indici di riferimento sulla base dei quali si è poi proceduto alla determinazione dell'importo che è stato erogato con le competenze del mese di luglio 2010, in linea con quanto previsto nell'accordo del 2008.

Riguardo la seconda, è stato sottoscritto dalle Parti un accordo per integrare le prestazioni fornite dalla polizza assicurativa in base a quanto stabilito dal Decreto Sacconi e quindi mantenere i benefici del trattamento fiscale agevolato.



Infine, BNL e le organizzazioni sindacali aziendali, nell'ambito del modello delle relazioni industriali che caratterizza la Banca, al fine di realizzare, nel rispetto dei ruoli e prerogative, una più proficua azione negoziale e/o di approfondimento delle tematiche che investono il mondo del lavoro in azienda, costituiscono **commissioni** di lavoro che si riuniscono periodicamente per condurre i necessari approfondimenti su tematiche che potranno poi essere oggetto di confronto per la definizione anche di eventuali accordi.

In particolare:

- le **Commissioni** Formazione hanno l'obiettivo di analizzare e condividere le linee programmatiche che indirizzano la formazione c.d. contrattuale e la progettualità formativa aziendale in generale. I lavori hanno consentito anche la piena condivisione dei progetti da sottoporre al Fondo Banche Assicurazioni per il finanziamento dei relativi progetti formativi;
- le **Commissioni** sulle pressioni commerciali hanno la finalità di analizzare eventuali specifiche segnalazioni o dinamiche relazionali, che potrebbero determinarsi nell'azione di impulso commerciale, che meritano un approfondimento per eventuali azioni che riportino i comportamenti nelle previsioni delle vigenti normative aziendali.

LA4-LA5

CONTRATTI COLLETTIVI

Il 100% dei dipendenti risulta coperto da contratti collettivi. A tutti i dipendenti, al momento dell'assunzione, vengono automaticamente applicate le tutele previste dalla contrattazione collettiva. Al 31 dicembre 2010, gli iscritti al Sindacato sono oltre 9.000, pari a circa il 64% del totale della forza lavoro.

In caso di cambiamenti organizzativi e nello specifico 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.

Gli articoli del CCNL a cui si fa riferimento sono:

- art.15, nei casi di ristrutturazioni e/o riorganizzazioni;
- art.18, nei casi sopra citati dove però siano presenti anche tensioni occupazionali;
- art.19, nei casi di ristrutturazioni e/o riorganizzazioni che coinvolgano due o più imprese del Gruppo.

Nei casi di trasferimento di azienda con cessione del pacchetto azionario si applica invece la disciplina di legge (art. 47 legge 428/90).

I tempi delle procedure sopra elencate vanno da un minimo di 25 giorni ad un massimo di 50 giorni.

HR5

RESTRIZIONI DELLA LIBERTA' ASSOCIATIVA

Data l'attività svolta, l'indicatore non è ritenuto rilevante.



Salute e sicurezza sul lavoro

Il ruolo fondamentale di presidiare la sicurezza fisica in BNL è affidato ad un *team* di persone che, all'interno della Direzione Immobiliare, analizza, sviluppa ed 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 sulla rete e sugli uffici. Infatti, è alla Direzione Immobiliare che sono affidate le attività di:

- presidio delle prescrizioni e degli adempimenti previsti dal D.Lgs.81/08 e verifica della loro piena e corretta attuazione;
- definizione dei criteri per l'individuazione dei fattori di rischio influenti sul grado di sicurezza sul lavoro, sul livello di salubrità e sull'ergonomia degli ambienti lavorativi;
- predisposizione e gestione di sistemi di controllo, anche a distanza, delle misure di prevenzione e protezione adottate;
- definizione delle politiche di protezione ambientale e promozione dei comportamenti indirizzati alla salvaguardia dell'ambiente.

È prevista altresì la figura del responsabile della sicurezza locale (RLS) che monitora lo stato delle Agenzie relativamente alle misure di sicurezza. Laddove si rilevi una qualche anomalia, si attiva un processo di risoluzione delle irregolarità: attraverso un sistema informatico dedicato, gli RLS possono evidenziarla ai responsabili degli immobili a livello territoriale (RIT) ad un primo livello, oppure agli addetti di Prevenzione e Protezione Ambiente (PPA) in un secondo livello, perché siano effettuati degli specifici interventi.

Certamente l'evento più temuto è la rapina in Agenzia, problema che in Italia assume una forte rilevanza rispetto al resto d'Europa. Infatti, dalle statistiche pubblicate dall'ABI (tramite l'Osservatorio sulla sicurezza OSSIF), risulta che circa il 50% delle rapine subite in Europa avviene in Italia. In questo difficile contesto, BNL registra una diminuzione delle rapine negli ultimi anni (-104% rispetto al 2009 - dato 2010 OSSIF misurati ogni 100 sportelli), tanto che BNL si posiziona al di sotto della media di sistema per numero di eventi.

Questo risultato è stato conseguito dal Comitato sulla sicurezza fisica, un organo di coordinamento tra tutte le funzioni BNL che ha l'obiettivo di comprendere le criticità emerse e di predisporre le opportune contromisure. In questo Comitato, che si riunisce una volta al mese, non è prevista la partecipazione di una rappresentanza dei lavoratori, però come previsto dal CCNL e l'accordo sulla sicurezza siglato nel 2008 (vedi LA9), la Banca effettua degli incontri con le Organizzazioni sindacali a livello nazionale e locale per affrontare temi relativi alla salute e alla sicurezza, nonché al rischio rapina.

In questo senso, si annoverano azioni tese a valutare l'impatto sulla sicurezza dei clienti e dei dipendenti in agenzia per le quali si rimanda a PR1 oltre alla formazione e alla sensibilizzazione dei dipendenti in agenzia sui temi rischio rapina (vedi LA10).

I dipendenti BNL possono aderire in modo facoltativo alla Cassa Sanitaria le cui agevolazioni sono estendibili anche ai familiari risultanti nel proprio nucleo familiare.

Tra le principali caratteristiche e peculiarità della Cassa Sanitaria BNL si evidenziano:

- l'assenza del questionario sulle patologie pregresse per cui non c'è nessun tipo di esclusione per l'iscrizione alla Cassa Sanitaria;
- un piano sanitario strutturato per massimali disponibili e non per plafonamenti, che permette al dipendente di sapere sempre quanto sarà il costo a proprio carico per una prestazione sanitaria;
- l'ampio numero di strutture sanitarie e di medici specialisti convenzionati con la compagnia

LA6

COMITATO PER
LA SALUTE E
SICUREZZA

LA8

PROGRAMMI
PER DIPENDENTI
RELATIVI ALLA
SALUTE



di assicurazione che consente al titolare di non anticipare la spesa sanitaria e di fruire di un servizio di assistenza 24 ore al giorno.

Nel corso del 2010, è stato applicato quanto previsto dall'accordo sulla sicurezza sottoscritto con le organizzazioni sindacali nel 2008 (vedi LA9) relativamente all'assistenza psicologica del personale coinvolto in eventi criminosi. A seguito infatti delle rapine avvenute nel 2010 (vedi LA6), la Banca ha previsto l'intervento di personale specializzato a supporto dei dipendenti interessati per tutelarne la salute e ridurre contestualmente la suscettibilità al rischio nel caso di eventi successivi in coerenza con disposizioni normative in materia.

Per le informazioni circa i programmi di educazione e formazione attivati a supporto dei lavoratori circa la sicurezza e salute, si rimanda all'indicatore LA10.

FOCUS ON... Campagna Vaccinazione 2010

Anche quest'anno, la Banca ha offerto a tutti i dipendenti la possibilità di praticare in modo volontario una profilassi antinfluenzale stagionale. L'iniziativa si è svolta dal 7/10/2010 al 20/10/2010.

Nelle sedi di Roma e Milano, nelle quali è presente un ambulatorio, la somministrazione è stata eseguita dai medici in servizio, mentre nelle sedi degli altri Comuni la somministrazione è avvenuta presso un centro convenzionato incaricato per conto della Banca. Inoltre, laddove la somministrazione è stata effettuata dal proprio medico di fiducia, la Banca ha provveduto al rimborso dei costi sostenuti.

LA9

ACCORDI FORMALI CON LE OO.SS. SU SALUTE E SICUREZZA

Nel 2008 è stato sottoscritto un accordo sulla sicurezza con le OO.SS. di BNL che è ancora in vigore. Tale accordo ha previsto l'applicazione del modello per la gestione del rischio degli eventi criminosi sulle dipendenze BNL per la tutela della salute del personale attraverso il quale la Banca ha impostato una nuova metodologia di valutazione e prevenzione dei rischi delle dipendenze e in particolare del rischio rapina in ciascuna dipendenza.

L'accordo prevede attività di formazione specifiche per il personale, 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 (vedi LA6 e LA8).

Formazione e sviluppo

LA10, HR3, HR8,
S03DATI SU
FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale e sesso

	2010		
	N. partecipanti		Ore medie procapite*
	UOMINI	DONNE	
Dirigenti	251	34	5,6
Quadri	4.082	1.596	6,5
Aree professionali	4.037	4.052	6,1
TOTALE	14.052		

*considerando la totalità dei corsi

Formazione per contenuti

Contenuto formazione	N. partecipanti	Giorni di formazione erogati nell'anno	Formazione erogata in AULA*	Formazione erogata A DISTANZA*
Manageriale	13.716	15.954	99%	1%
Sicurezza	11.967	3.191,2	0%	100%
Informatica	324	242	17%	83%
Normativa	12.923	17.402	4%	96%
Tecnico specialistica	14.052	55.283	66%	34%
Neoassunti	296	479	100%	0%

*La percentuale è stata calcolata come rapporto sul totale dei giorni di formazione erogati

Nel 2010, è stato avviato il progetto "Energie Manageriali-Accademia BNL", dispositivo di formazione dedicato ad accompagnare l'evoluzione manageriale in BNL.

La prima fase del progetto ha coinvolto nei mesi di febbraio e marzo circa 1.500 *manager* individuati tra i ruoli di maggiore impatto sul *business*. Sono state realizzate 10 edizioni dell'iniziativa *Hub*, il motore di Energie, finalizzata a diffondere e condividere i sei Principi Distintivi BNL: centralità del cliente, imprenditorialità, gestione della complessità, responsabilità, coaching, trasversalità. I *manager* hanno poi trasferito i messaggi chiave dell'*Hub* alle proprie squadre attraverso una fase di demoltiplica che ha coinvolto oltre 8.000 colleghi della Banca.

La seconda fase dell'iniziativa *Hub* è stata realizzata nei mesi di settembre e ottobre nell'ambito delle 10 edizioni realizzate a Roma. I 1.500 *manager* hanno partecipato a laboratori manageriali sui seguenti temi:

- come acquisire, mantenere e sviluppare il cliente;
- come programmare le attività per ottimizzare i risultati;
- come promuovere le idee per generare efficacia;
- come interagire tra filiere per generare risultati ottimali;
- come sostenere e sviluppare le competenze della squadra.

A seguire, è stata nuovamente avviata una seconda attività di demoltiplica su oltre 8.500 dipendenti. Nell'ambito di Energie Manageriali è stato realizzato, inoltre, il progetto *EnergyLab*, comprendente un *Learning Tour* a cui hanno preso parte 64 giovani ad alto potenziale. I giovani hanno visitato 12 aziende *Best in class*, anche al fine di poter identificare idee da realizzare nel contesto BNL.



Energie Manageriali	N. partecipanti	Giorni di formazione erogati nell'anno
	9.510	10.834

Segue un dettaglio dei corsi formativi erogati per alcune delle tematiche più rilevanti.

Area Salute e Sicurezza	N. partecipanti	Modalità di erogazione in aula	Modalità di erogazione a distanza
Rischio Rapina	2.410	✓	
Rischio Incendio Medio	235	✓	
Primo Soccorso	254	✓	
Lavoro e Sicurezza on-line Videoterminali	82		✓
Salute e Sicurezza sul lavoro Dlgs 81/2008*	12.156		✓
Lavoro e sicurezza on-line Prevenzione incendi rischio basso	231		✓
D.Lgs. 81/2008 Obblighi e responsabilità dei Preposti	263		✓
Sicurezza informatica	288		✓
Pandemia influenzale	3.407		✓

*Si specifica che tale corso è a disposizione di tutti i dipendenti della Banca.

Riguardo la salute, la Direzione Risorse Umane ha sviluppato il corso di formazione "Pandemia influenzale" al fine di sensibilizzare tutti i collaboratori sui rischi e le misure precauzionali legate all'influenza A/H1N1. Attraverso numerosi esempi concreti, corredati da immagini esplicative, il corso illustra come identificare le situazioni di lavoro a rischio in caso di pandemia e le regole di igiene indispensabili allo scopo di evitare la trasmissione del virus oppure di essere contagiati.

Il Gruppo ha identificato tra i principi alla base della conformità quello che attribuisce la responsabilità della *compliance* a tutto il personale. Per tale motivo, la Banca si impegna nella diffusione della cultura della *compliance* all'interno dell'azienda per rafforzare il comportamento etico e responsabile di tutti i collaboratori. Questo è il motivo per cui tra, gli interventi di formazione, sono stati predisposti dei corsi obbligatori sulle normative e regolamentazioni in vigore in Italia, come la "III Direttiva Antiriciclaggio", la "Direttiva Mifid", il "Modello 231".

Particolare importanza rivestono i corsi di formazione in materia di antiriciclaggio: l'antiriciclaggio è un tema nel quale la Banca si imbatte nei contatti con la clientela quindi si ritiene necessario sensibilizzare e formare professionalmente il personale. Nel 2010, infatti, è stato progettato e realizzato un piano di formazione specifica allo scopo di accrescere la consapevolezza, le competenze e gli strumenti conoscitivi idonei per un adeguata gestione dei rischi di *compliance*. L'iniziativa, con forti elementi di innovazione rispetto alla formazione più tradizionale, ha visto coinvolte le risorse di Rete e della Direzione *Compliance* in incontri con le Istituzioni, quali la Guardia di Finanza, la Magistratura, la polizia valutaria, i Presidenti di Corte d'Appello, al fine di approfondire la normativa ed effettuare una panoramica sulle *best practice*.



Quest'anno sono stati messi a punto degli strumenti di diffusione della cultura normativa per l'arricchimento della conoscenza degli operatori HR sui temi giuslavoristici e di sostenibilità legale. A conclusione del percorso di formazione in aula "Giuslavorando" cominciato nel 2009, sono stati attivati i seguenti servizi:

- lo "scaffale virtuale" che contiene tutto il materiale di formazione e la relativa documentazione normativa;
- "L'Esperto Risponde", servizio di consulenza legale HR i cui pareri, forniti in risposta alle domande inviate per e-mail, vengono pubblicati su una pagina *web* dedicata, attraverso un sistema di consultazione per aree tematiche;
- "L@bornews", *newsletter* periodica a supporto dei professional HR riguardo le novità in materia giuslavoristica.

Finora si registrano 165 pareri dell'Esperto che sono stati forniti in media dopo 4,6 giorni lavorativi.

Anche al tema della sicurezza finanziaria e dei comportamenti etici è stata attribuita particolare rilevanza nel corso del 2010 nell'ambito della formazione.

Nel secondo semestre del 2010, in relazione alla necessità di sensibilizzare la Rete su tutte le principali tematiche di *compliance* e, in particolare, sulla correttezza e sulla trasparenza dei comportamenti connessi alla distribuzione dei prodotti e dei servizi e sull'osservanza delle regole di auto e di etero regolamentazione, è stata avviata una formazione specifica, promossa direttamente sui territori della Banca, destinata ai ruoli apicali degli stessi, nel corso della quale sono stati richiamati i principi alla base della gestione dei rapporti con la clientela e della conduzione delle attività correnti.

L'iniziativa, denominata "Conformemente *Business*", si è sviluppata nella modalità di convegno la mattina e di sessione formativa specialistica di tipo esperienziale, destinata alla sola popolazione aziendale e del Gruppo, il pomeriggio.

Gli eventi, organizzati in collaborazione con AICOM - Associazione Italiana *Compliance* - hanno visto la partecipazione, in qualità di relatori, di esponenti dei principali Organi di Vigilanza - Banca d'Italia, Consob, Isvap, AGCM, Garante della *privacy* - e di rappresentanti del mondo giuridico istituzionale e accademico (giuristi, avvocati, docenti universitari e Magistrati).

All'iniziativa hanno preso parte i principali ruoli commerciali della Banca, in particolare i ruoli di coordinamento della Rete Territoriale, delle strutture centrali della Banca, delle Società del Gruppo BNL e di BNP Paribas operanti sul territorio.

La formazione, iniziata nel mese di novembre, ha interessato nel 2010 circa 180 risorse e proseguirà nel corso del 2011.

Inoltre, nel primo semestre del 2010, sono stati organizzati seminari con il principale obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull'incidenza dei rischi reputazionali legati all'operatività bancaria. Destinatari 1.300 risorse che, a loro volta, hanno trasmesso in demoltiplica tali contenuti ad altri 2.500 colleghi circa. Nel secondo semestre, invece, sono stati avviati dei seminari volti ad accentrare il *focus* sulla tutela dell'interesse dell'investitore e sull'aderenza dei comportamenti dei lavoratori ai principi etico-deontologici della Banca e del gruppo BNL. Rischio di credito, ma non solo. Il Gruppo BNP Paribas si è dato anche l'obiettivo di accrescere una cultura del rischio, priorità che ha condotto alla nascita nel 2010 di *Risk Academy*. Al cuore di questo programma sono stati posti i comportamenti, le *Core Risk Practices*, che tutte le persone che lavorano nel Gruppo devono assumere nei confronti delle principali tipologie di rischio.

I principali corsi di formazione che la Banca propone toccano tematiche sociali rilevanti per la responsabilità d'impresa; non esistono corsi di formazione riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione, sebbene alcuni corsi di normativa possano essere ricondotti a questa fattispecie.



Si segnala che, in particolare quest'anno, è stato introdotto un modulo *e-Learning* dedicato alla Responsabilità Sociale d'Impresa. Infatti, il 27 settembre 2010, BNL ha lanciato sulla *intranet* il modulo "Sensibilizzazione alla CSR" realizzato dal Gruppo BNP Paribas per rispondere alle esigenze espresse da tutti i collaboratori nella *Global People Survey* del 2009, dalla quale è emerso che la Responsabilità Sociale d'Impresa è il secondo motivo di impegno per i dipendenti. Il modulo, della durata di 40 minuti, è pensato per far acquisire ai dipendenti della Banca una maggiore consapevolezza dell'attenzione del Gruppo alla CSR.

Esso è strutturato in 6 "missioni" da compiere sotto la guida di un esperto di BNP Paribas che riguardano:



- la gestione delle persone;
- il monitoraggio degli impatti ambientali diretti;
- il finanziamento di attività con impatti ambientali;
- la scelta del portafoglio di investimento;
- l'offerta di prodotti e servizi che contribuiscono alla lotta contro la discriminazione e alla protezione dell'ambiente;
- lo sviluppo della cittadinanza d'impresa.

Dopo aver completato le 6 "missioni", il modulo permette di stampare la *card* di "Portavoce della CSR" con la possibilità di essere coinvolti in prima persona in attività promosse dalla Banca riguardo tematiche sociali.

LA11

PROGRAMMI PER LA GESTIONE DELLE COMPETENZE

Al fine di migliorare le competenze e promuovere l'aggiornamento progressivo per lo sviluppo professionale, la Banca mette a disposizione del personale della filiera *Corporate* e *Retail* delle attività formative.

Per quanto riguarda l'area *Corporate*, complessivamente sono state coinvolte nelle attività formative di seguito elencate circa 500 risorse della Divisione.

Corsi rivolti alla Divisione <i>Corporate</i>	N. partecipanti	Giorni di formazione erogati nell'anno
La proposta di fido efficace	106	106
Processo del credito	488	1.341
Servizi qualificati alla clientela <i>Corporate</i>	148	257
Master PA*	79	157

*Il mercato Pubblica Amministrazione è stato protagonista di due giornate di formazione di elevato *standing* - *Master P.A.* - sul tema del "project financing".

Per quanto riguarda la filiera *Retail&Private*, il 2010 è stato caratterizzato da 3 nuovi progetti formativi:

- Apice, rivolto ad un target di persone appartenenti a ruoli commerciali, finalizzato a sviluppare competenze sul nuovo sistema di portafogliazione della clientela *Individuals* e sul servizio di consulenza evoluta per la gestione del portafoglio investimenti;
- Scuola DAG, percorso formativo per neo Direttori di Agenzia;
- Scuola *Business*, percorso formativo per neo Gestori Imprese e neo Gestori *Small Business*, avviato nel secondo semestre a seguito di una preventiva fase di rilevazione delle conoscenze tecniche effettuata attraverso un questionario *online*.



Corsi rivolti alla Divisione <i>Retail</i>	N. partecipanti	Giorni di formazione erogati nell'anno
Apice	1.744	3.480
Scuola DAG	153	475
Scuola <i>Business</i>	158	79

A questi corsi sopra menzionati, si aggiungono tutti i percorsi formativi distinti per ruolo volti a incrementare le competenze dei colleghi a seconda della specifica attività, scelti durante il processo di valutazione professionale e che hanno coinvolto circa 700 risorse.

La formazione del dipendente non si esaurisce con il coinvolgimento in aula; infatti, esiste un processo di comunicazione interna che, oltre a stimolare il senso di appartenenza, creare un'identità comune e supportare il cambiamento, permette la condivisione della conoscenza. In particolare, nel 2010 la diffusione di notizie è stata impostata focalizzandosi sul servizio ai clienti, sulla centralità delle persone, sull'importanza della gestione del rischio e della *compliance* e sull'efficacia operativa e l'innovazione. I principali temi trattati sono stati: la responsabilità sociale, la riduzione degli sprechi, il risparmio energetico, i prodotti e servizi con finalità sociale ed ambientali quali "Metti in conto un nuovo albero". Inoltre, ampio spazio è stato dedicato anche alla diffusione della cultura manageriale, tramite eventi interni di informazione e di formazione *online*.

Nel 2010, infatti, la comunicazione interna di BNL ha avuto un ruolo determinante sia nella gestione delle iniziative di ascolto sia nella diffusione di informazioni all'interno della Banca.

Le principali iniziative di ascolto interno sono state l'indagine di clima "*Global People Survey*" e l'analisi di tutti i flussi informativi all'interno di BNL. Un ruolo chiave per incrementare il tema dell'ascolto e del coinvolgimento lo ha anche avuto il comitato di comunicazione interna, nato per condividere le priorità sui diversi strumenti di comunicazione interna. È stata, inoltre nel 2010, incrementata l'attività di ascolto diretto attraverso l'iniziativa "Due Giorni in Rete" che ha permesso ai dipendenti della comunicazione interna di vivere direttamente la quotidianità della Rete.

Per la diffusione delle informazioni, il 2010 è stato l'anno del consolidamento della *intranet* di Gruppo, "*Echo'Net*", che rappresenta un passo avanti, rispetto alla precedente *intranet*, per due aspetti fondamentali, quali la personalizzazione e la completezza. Essa consente ai dipendenti di visualizzare i contenuti su tre livelli: la "*Echo'Net*" di BNL, la "*Echo'Net*" della Divisione/Direzione di appartenenza ed infine, la visualizzazione riservata ai membri della propria comunità. "*Echo'Net*" è stata anche il luogo per la visualizzazione di alcuni formati video-on-demand di natura commerciale, di presentazione delle strategie aziendali o i "Faccia a Faccia" con il *management*, video in cui i direttori centrali rispondono in prima persona a domande inviate via e-mail dai dipendenti.

Altro strumento digitale è la *newsletter* mensile "Motore!". Essa contiene articoli relativi alle attività intraprese da tutte le strutture della Banca e grazie alla sua natura bi-direzionale, offre la possibilità ai dipendenti di commentare gli articoli e richiedere pareri e contributi.

Anche "BNL NOInsieme", la rivista aziendale di BNL che si affianca alle riviste del Gruppo, ha continuato attraverso la testimonianza diretta dei dipendenti a raccontare la vita della Banca, contribuendo alla costruzione di una cultura aziendale basata sul rispetto dei valori della correttezza e della trasparenza.

Un ruolo importante lo hanno avuto anche quest'anno gli eventi aggregati come il "Giro d'Italia" e il "BNL Day" organizzati e realizzati in accordo con le diverse funzioni aziendali.

Tra le iniziative di sviluppo delle risorse umane, degna di nota è l'implementazione della metodologia ACE, acronimo francese di "*L'Amélioration Continue de l'Efficacité*". Si tratta della declinazione francese di *Lean Six Sigma* in BNP Paribas.

Lo scopo della metodologia ACE è di migliorare le *performance* dei processi di gruppo con l'obiettivo di soddisfare sempre di più le necessità dei nostri clienti, attraverso il miglioramento della qualità dei servizi, tagliando i tempi di risposta, riducendo i rischi operativi ed eliminando gli sprechi.

Tra gli obiettivi di ACE in BNL, vi è quello di valorizzare il contributo del dipendente. Infatti, la metodologia offre alle persone operative la possibilità di cambiare il loro modo di lavorare al fine di eliminare le attività non necessarie al loro perimetro di responsabilità cercando allo stesso tempo



di evidenziare il collegamento tra le loro attività e gli obiettivi aziendali. Questo approccio consente alle persone di ridurre la pressione e lo stress sulla propria operatività, di fatto consentendo a BNL di aumentare le attività a maggior valore aggiunto all'interno dell'organizzazione. I riscontri motivazionali all'interno dei *team* sono risultati elevati perché è stato consentito alle risorse di acquisire una maggiore consapevolezza sulla autonomia decisionale nella pura operatività senza modificare i processi e gli aspetti organizzativi.

All'interno di BNL, le risorse che si distinguono per i risultati raggiunti (quali-quantitativi e commerciali, individuali e di squadra), per comportamenti commerciali in linea con i valori di BNL, quali la promozione del lavoro di squadra, l'adesione ai valori del Gruppo, il rispetto della normativa *Compliance*, vengono individuate e valorizzate attraverso l'iniziativa BNL *Master*. "*Master*" è l'acronimo di Metodo, Ambizione, Servizio, Territorio, Entusiasmo, Responsabilità; si tratta di un premio che prevede più classifiche differenziate in base al ruolo di appartenenza dei partecipanti ed a specifici parametri per ruolo. Il posizionamento nelle classifiche e quindi l'individuazione dei vincitori avviene in base alla percentuale di raggiungimento dei parametri quantitativi di riferimento e ad una valutazione qualitativa effettuata da una commissione composta dai ruoli apicali di filiera e dal responsabile gerarchico della risorsa.

Nel 2010, circa 3.800 risorse sono state protagoniste di una mobilità in Banca. Di queste, il 53% ha cambiato ruolo all'interno dello stesso comune, il 21% si è messo alla prova su nuove piazze e il restante 26% ha continuato a ricoprire il proprio ruolo in nuove strutture. Gli ingressi da società del gruppo sono stati circa 400. Questi dati confermano l'impegno di BNL nella valorizzazione delle risorse interne, nella crescita professionale, nel favorire lo scambio di risorse e competenze tra le società del Gruppo. Inoltre, quest'anno BNL ha proseguito nella direzione di offrire supporto alle persone che hanno vissuto un cambiamento lavorativo attraverso il progetto Ri.T.Mo (Rinnovare il Talento con la Mobilità), un percorso di formazione e riqualificazione articolato in moduli trasversali e specifici. Oltre 450 persone hanno partecipato nel 2010 al modulo di formazione comportamentale *Change Management* che si pone gli obiettivi di supportare le persone nel suddetto cambiamento nella presa in carico del nuovo ruolo, sviluppare le competenze necessarie, facilitare l'integrazione nella nuova struttura/azienda, agevolare l'identificazione e la condivisione degli obiettivi e dei valori di BNL e del Gruppo BNP Paribas e la loro "traduzione" in comportamenti organizzativi.

Sono stati sperimentati anche due strumenti innovativi: il *Job Posting* e la *Customer Satisfaction* sulla mobilità.

Il *Job Posting* fornisce la possibilità di essere protagonista attivo e promotore del proprio percorso di sviluppo permettendo ai colleghi di cogliere in autonomia le opportunità di cambiamento. Già adottato per alcune specifiche posizioni, esso è stato sperimentato in modo strutturato su una Direzione Territoriale ed i risultati positivi orientano la Banca verso un utilizzo esteso dello strumento.

La *Customer Satisfaction* sulla mobilità, nata nell'ambito dei progetti ACE sopra menzionati, si pone l'obiettivo di verificare la soddisfazione dei colleghi coinvolti dalla mobilità ed offrire servizi più efficaci. Dopo la sperimentazione in due Direzioni Territoriali l'indagine verrà estesa a tutta la Banca.

Infine, nella volontà di informare tutti i dipendenti sull'andamento della mobilità e diffondere la cultura della mobilità, la Banca si avvale di strumenti di comunicazione interna e momenti di incontro tra le Risorse Umane e le strutture di *business* tramite i Comitati Sviluppo e Mobilità.

FS4

COMPETENZE DEI DIPENDENTI SU TEMI SOCIO- AMBIENTALI

La Banca mette a disposizione dei propri dipendenti, all'interno della rassegna stampa ad uso interno, selezioni di articoli sulle principali tematiche economiche, sociali ed ambientali. Sulla *intranet* aziendale vengono pubblicati comunicati stampa che possono riguardare le stesse tematiche. Inoltre, vengono pubblicati sia all'interno che all'esterno, dei *focus* settimanali riguardanti i principali temi economici con approfondimenti su particolari realtà locali nazionali e dei settori industriali. Essi affrontano anche le rilevanti novità e/o criticità di fenomeni di interesse a livello economico e/o sociale come la disoccupazione, l'occupazione giovanile e



femminile, la raccolta di depositi delle famiglie o la difficoltà dell'attività di finanziamento delle piccole imprese. Un'ulteriore pubblicazione ad uso esclusivamente interno è "Settori, Economia, Territori" che ha l'obiettivo di fornire un tempestivo aggiornamento su indicatori economici quali, l'andamento della raccolta depositi finanziamenti per specifici settori economici o per specifica forma tecnica, l'andamento delle esportazioni dei principali settori merceologici o mercati di vendita e l'andamento delle attività per i principali settori industriali.

Come previsto dal CCNL (art.69), i lavoratori appartenenti alle categorie delle Aree Professionali e dei Quadri Direttivi sono sottoposti a giudizi professionali complessivi.

Il processo di valutazione professionale in BNL è stato avviato il 16 novembre 2009 e si è concluso l'8 febbraio 2010.

Circa il 96,7% del personale è stato valutato; i giudizi sono stati quindi comunicati ai dipendenti per iscritto e in un colloquio di *feedback* finalizzato a condividere i risultati ottenuti e a pianificare gli obiettivi per l'anno successivo.

Il principio che ispira il ciclo di valutazione è la qualità. La qualità del processo è raggiunta attraverso una maggiore responsabilizzazione dei *manager*: essi vi dedicano tempo e attenzione nella consapevolezza che i criteri che la valutazione debba essere il frutto dell'osservazione dei comportamenti messi in atto concretamente dai collaboratori e non un giudizio soggettivo.

Inoltre, il colloquio di *feedback* è un momento "chiave" per il confronto capo-collaboratore sulle *performance* ed i comportamenti individuali e deve essere un input per lo sviluppo delle persone. La valutazione è considerata anche un momento di sviluppo manageriale: infatti, anche tutti i *manager* sono valutati, attraverso specifici obiettivi, sulle loro *performance* di gestione e di sviluppo dei collaboratori.

Nei grafici sottostanti, sono evidenziati i risultati del processo di valutazione professionale avvenuta nel periodo di rendicontazione.

LA12

VALUTAZIONE
DIPENDENTI

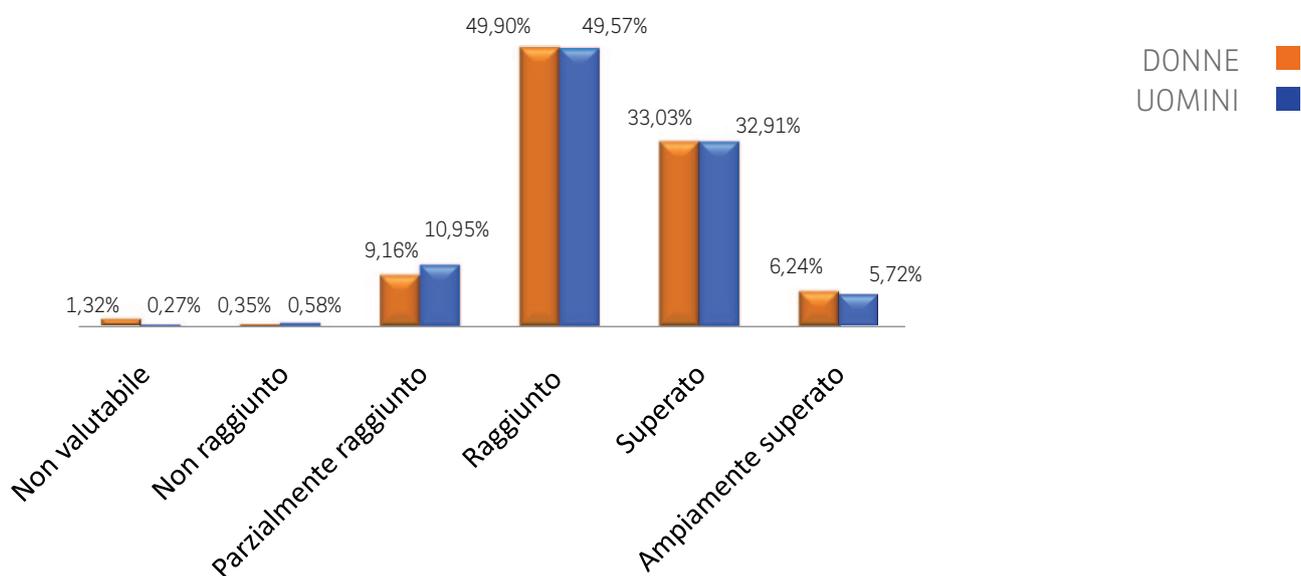
Analisi quantitativa della valutazione*



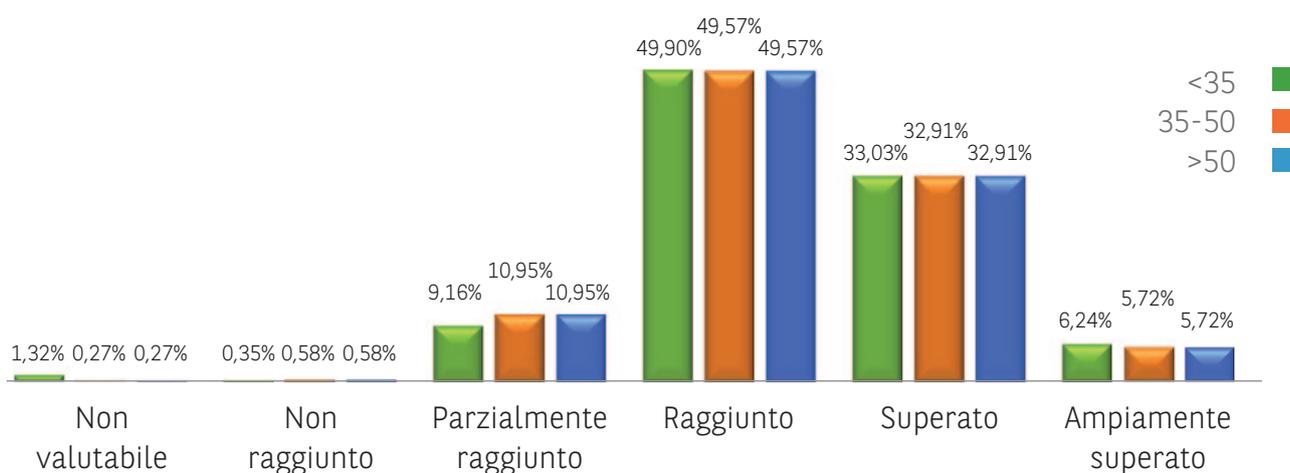
*La numerosità di valutazione espressa non considera i neo-assunti in quanto questi condividono soltanto la pianificazione degli obiettivi.



Dettaglio donne e uomini



Dettaglio fasce d'età



Diversità e pari opportunità

LA13

 DATI SULLA
DIVERSITA'

BNL pone una costante attenzione per quanto riguarda l'aggiornamento e la crescita delle proprie risorse interne nel rispetto della politica della diversità. La Banca accoglie il concetto di *Diversity Management*, assunto fondamentale contro le discriminazioni legate alla diversità che in BNL si traduce in ritenere che esse abbiano peso e dignità in quanto tali e che necessitino di un adeguato riconoscimento in azienda.

In primo luogo, nei confronti delle categorie protette, sono previsti dei permessi per i dipendenti che usufruiscono della Legge 104 per:

- assistere soggetti disabili parenti e affini di terzo grado;
- assistere insieme ad altri familiari lo stesso soggetto in condizione di grave disabilità.

Inoltre, al lavoratore beneficiario delle tutele ex L.104/1992 è riconosciuta la possibilità di scegliere la sede di lavoro più vicina (o comunque più comoda) al domicilio del familiare assistito, compatibilmente con le esigenze tecnico-organizzative. Per i figli dei dipendenti che "per grave minoranza fisica e psichica sono portatori di handicap ai fini dell'apprendimento" viene erogata dalla Banca una provvidenza in denaro.

In secondo luogo, a seguito di una costante attività di mappatura della popolazione diversamente abile, la Banca procede alla realizzazione di interventi mirati di carattere immobiliare e non solo per consentire la loro piena abilitazione allo svolgimento del proprio mestiere.

A tal proposito, si rimanda all'indicatore LA6 per le informazioni sul processo di rilevazione delle esigenze di carattere immobiliare.

Personale diversamente abile (% sul tot. dipendenti)

	2008	2009	2010
DONNE	4,00%	4,50%	4,30%
UOMINI	4,00%	4,30%	4,20%
TOTALE	4,00%	4,30%	4,30%

Ripartizione personale categorie protette (n.dipendenti)

	DONNE		UOMINI	
	2009	2010	2009	2010
Invalidi per servizio	-	-	12	9
Invalidi del lavoro	1	1	7	7
Invalidi civili	167	177	240	241
Vedove ed orfani (di guerra, per causa di servizio e del lavoro) ed equiparati	44	44	57	53
Sordi	3	3	3	3
Centralinisti ciechi	26	23	38	35
Profughi	4	4	17	15
TOTALE	245	252	374	363



Al fine di garantire il miglioramento della condizione lavorativa dei diversamente abili, nel 2009 è stato avviato un progetto di forte impatto sociale ed etico nel rispetto di politiche di *Corporate Social Responsibility* che l'azienda quotidianamente comunica e persegue con il proprio operato e le proprie scelte di mercato. Il progetto interessa 4 principali categorie di disabili (sordi, ipovedenti, non vedenti, con difficoltà motorie rilevanti) e consiste nella realizzazione di azioni di risposta alle esigenze emerse da un'apposita analisi del fabbisogno.

Nel corso del 2010 sono stati effettuati e portati a termine gran parte degli interventi di carattere immobiliare, come ad esempio l'accesso facilitato agli uffici e le sedie di evacuazione in caso di emergenza, con l'obiettivo di ultimare i lavori entro la metà del 2011. Inoltre, per tutti i dipendenti non vedenti si è concluso il processo di installazione di un *software* di sintesi vocale e a partire da gennaio 2011 verranno avviate le installazioni del *software* di ingrandimento pc per i dipendenti ipovedenti. È in fase di lancio un percorso di formazione che prevede il coinvolgimento dei diversamente abili e dei loro colleghi e responsabili in gruppi di lavoro, volti all'ideazione di progetti indirizzati a tali categorie protette che la banca si impegna a realizzare in futuro. Inserire tali risorse in percorsi di formazione e aggiornamento, nel rispetto dei vincoli imposti dalle situazioni individuali darà la possibilità di individuare nuove leve motivazionali nelle persone, anche coinvolgendo gli attori del sistema in cui operano.

L'interesse e la grande sensibilizzazione di BNL nei confronti dei temi della diversità è testimoniata anche dalla partecipazione della Banca al progetto "Diversità al Lavoro" dal 2007.

Nell'ambito di questa iniziativa, si organizzano speciali *Career forum*, dedicati a persone con disabilità e/o di origine straniera al fine di offrire loro un'opportunità di lavoro.

Nell'ottica di coinvolgimento del mondo produttivo, all'interno del progetto è organizzato un evento "Diversità al Lavoro" che viene ospitato direttamente nella sede delle aziende *partner* che, in questo modo, hanno la possibilità di valorizzare le buone pratiche messe in atto per promuovere le Pari Opportunità. La Banca aderisce all'iniziativa e partecipa a questo evento, strumento efficace di *recruitment* che rappresenta altresì occasione unica per le persone appartenenti a categorie svantaggiate per valorizzare al meglio il proprio talento e peculiarità.

FOCUS ON... Diversità al lavoro

BNL è stata *partner* dell'edizione di novembre 2010, quinta edizione di "Diversità al lavoro", organizzata dall' Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR), Fondazione Sodalitas, *Synesis Career Service* e Fondazione Adecco per le Pari Opportunità. La Banca ha quindi ospitato un evento che ha visto coinvolti 350 candidati dei quali il 64% italiani (di cui l'82% appartenenti alle categorie protette), il 34% di origine straniera (68 le nazionalità registrate). Inoltre, il 60,8% dei candidati era in possesso di laurea e il 33,5% in possesso di diploma. Questi dati testimoniano l'ottima affluenza; gli *stand* delle aziende partecipanti (quali Allianz, Accenture, IBM, Microsoft, Telecom Italia, Vodafone e altre) sono stati visitati dalle persone che hanno partecipato al *Career Day* e consegnato il loro cv ai responsabili HR a loro disposizione per valutare il profilo dei candidati e per dare informazioni sulle possibilità reali all'interno dell'azienda.

All'interno dell'iniziativa, anche un interessante momento di confronto: la tavola rotonda "Diversi luoghi di lavoro", in cui si è parlato di buone prassi e strategie di intervento per l'accesso al lavoro delle persone di origine straniera, con disabilità e raccontato esperienze vissute oltre alle politiche attuate dalle aziende in favore di integrazioni per chi subisce discriminazioni a causa della propria diversità.

FOCUS ON... La creazione di valore nella gestione delle diversità

Il 25 novembre 2010, BNL, in collaborazione con l'associazione Effebe, ha organizzato un convegno su "La creazione di valore nella gestione delle diversità: scenari, opportunità e casi di successo", con lo scopo di approfondire il tema della valorizzazione delle diversità nelle organizzazioni, intesa sia in ordine alla dimensione economica sia in ottica sociologica ed organizzativa.

Oltre ad esponenti di BNL e del Gruppo BNP Paribas, hanno partecipato esponenti dell'ABI, della Banca d'Italia, di aziende Bancarie con peculiarità culturali (Banca UBAE), del mondo universitario, del Centro Pitigliani, e anche di imprese di altri settori che si confrontano con la multiculturalità.

Il programma della giornata ha previsto una serie di interventi che hanno spaziato dall'evoluzione del contesto sociale europeo, alla gestione della diversità in un gruppo internazionale e multiculturale, fino ad arrivare alla finanza islamica e alla gestione dei lavoratori maturi.

Le testimonianze, elaborate successivamente in tavole rotonde, hanno evidenziato le opportunità di sviluppo contenute nell'accettare e nell'utilizzare al meglio le diversità, in modo da giungere ad un approccio gestionale orientato all'accoglimento e alla valorizzazione delle stesse, quale fonti di potenziali vantaggi competitivi.

Diversità al Femminile

La presenza femminile è in continua crescita e l'attenzione della Banca verso le pari opportunità per la carriera e lo sviluppo professionale si rilevano anche dall'aumento del personale direttivo femminile che evidenzia un trend crescente. Si noti, infatti, come:

- sul totale dei quadri direttivi le donne sono il 29% (il 27,9% nel 2009);
- sul totale dei dirigenti le donne raggiungono l'11,7% (l'11,4% nel 2009).

Le assunzioni delle donne hanno raggiunto il 52% e anche i nuovi ingressi con modalità contrattuali di apprendistato e interinali sono per la maggior parte al femminile.

Per quanto riguarda gli avanzamenti di carriera, si sottolinea come più del 50% delle promozioni avvenute nel corso del 2010 abbiano interessato le donne.

La Banca prevede, anche in base alle disposizioni del CCNL, delle iniziative di valorizzazione della presenza femminile volte a favorire l'equilibrio tra i tempi di vita e di lavoro:

- flessibilità dell'orario di lavoro
- congedi per maternità, adozione e affidamento;
- trasformazione del contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale;
- permessi ed aspettative retribuiti e non per momenti particolari della vita personale e familiare (matrimoniale, cure e viste mediche, motivi di studio, ecc...).

Si specifica che nel contesto BNL, la forma di impiego più comune è quella a tempo indeterminato *full-time*, infatti, poco più di un migliaio di dipendenti hanno un contratto *part-time*, però il 93% dei contratti *part-time* è riservato a dipendenti donne.

Di fatto, il *part-time* risulta essere uno dei più importanti strumenti che i dipendenti possono utilizzare per conciliare le esigenze personali e gli impegni lavorativi, senza sacrificare la realizzazione professionale. A tal proposito, vale la pena aggiungere che nel corso del 2010, BNL ha promosso e facilitato il ricorso al *part-time* introducendo sulla *intranet* un'apposita funzionalità "self service" per raccogliere le dichiarazioni di interesse al *part-time* oppure la volontà di confermare tale soluzione lavorativa.



FOCUS ON... Commissione Pari Opportunità

Allo scopo di promuovere politiche e azioni concrete a sostegno della pari dignità di genere e della piena integrazione di categorie professionali, a contrasto di ogni forma di discriminazione della persona, all'interno della Banca, nel 2010 è stata costituita la Commissione Pari Opportunità (CPO).

Si tratta di una Commissione che si riunisce con il compito di esaminare iniziative di valorizzazione delle risorse femminili, politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, piani formativi rivolti alle lavoratrici. La CPO, peraltro prevista dal CCNL, è un organismo misto e bilaterale: i membri, nominati nel mese di dicembre, sono 24 di cui 18 di nomina sindacale e 6 di nomina aziendale.

I lavori della CPO sono già iniziati con la consapevolezza che da questo organismo possano nascere delle iniziative e dei progetti di valore non soltanto per la popolazione femminile di BNL, bensì per tutto il personale.



**“Che l’impresa voglia o no occuparsi della società in cui vive,
quest’ultima si occupa sempre di più dell’impresa”.**

Federico Rampini
(giornalista e scrittore italiano)



PERFORMANCE ECONOMICA

Tra i principali obiettivi del Gruppo BNL vi è la creazione e la massimizzazione del valore per gli azionisti.

La Banca si impegna a garantire chiarezza, trasparenza, tempestività e completezza nella comunicazione coi mercati, per assicurare una corretta percezione delle strategie di *business*, delle prospettive e dei valori finanziari presenti nella Banca e nelle società controllate da parte di tutti gli operatori finanziari. Elemento qualificante della strategia aziendale di BNL è mantenere la simmetria di informazione nei confronti di tutti gli operatori finanziari, individuali e istituzionali; a tal proposito, la Banca si è dotata di una funzione specifica che gestisce i rapporti con la comunità degli investitori.

Nella seguente sezione del Bilancio Sociale sono rendicontati i risultati economico-finanziari che la Banca ha conseguito nell'anno 2010.

Viene altresì fornita l'informazione sul Valore Aggiunto che rappresenta l'anello di congiunzione tra i dati economico-finanziari e il rendiconto agli *stakeholder*: sotto l'aspetto metodologico, per la determinazione del Valore Aggiunto o "Prodotto Sociale", l'impresa si è avvalsa del processo di rendicontazione messo a disposizione delle banche dall'ABI, l'Associazione Bancaria Italiana. 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.

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

BNL ha chiuso il 2010 con un utile netto d'esercizio di 6 milioni di euro (153 milioni di utile ante imposte) ed un patrimonio netto, comprensivo del suddetto risultato economico, di 4.839 milioni di euro.

EC1

DATI PATRIMONIALI E
VALORE AGGIUNTO

Il risultato economico dell'esercizio è stato influenzato da significativi oneri di ristrutturazione, compresi gli accantonamenti effettuati nel primo trimestre nell'ambito del piano esodi delle risorse per il triennio 2010/2012. Il costo del rischio ha inciso per l'84% del risultato operativo lordo, mentre gli accantonamenti per le imposte dirette, correnti e differite, di competenza dell'esercizio sono stati pari al 96% dell'utile ante imposte.

Il margine netto dell'attività bancaria, pari a 2.880 milioni di euro, ha mostrato una crescita dell'1,6% rispetto al 2009, grazie principalmente allo sviluppo della contribuzione relativa alle commissioni nette.

Il risultato operativo lordo di gestione ha registrato nell'anno una diminuzione del 15,5%, tuttavia al netto dei citati costi di ristrutturazione, la diminuzione si è trasformata in un aumento del 3,1%, per effetto soprattutto della dimostrata capacità di contenere la dinamica dei costi, nonostante il mantenimento di numerose iniziative destinate al rafforzamento della struttura commerciale e all'efficienza dei sistemi.

Dal lato delle grandezze patrimoniali, i crediti verso la clientela, al netto delle rettifiche di valore evidenziano un tasso di crescita del 9,2%.

La raccolta diretta da clientela, pari a 47,8 miliardi di euro, mostra un grado di copertura dell'attività di prestito a clientela ordinaria del 64%; la differenza è stata quasi completamente colmata con il ricorso ad operazioni di finanziamento con la Capogruppo.

Il patrimonio netto, comprensivo dell'utile d'esercizio, si attesta a 4.839 milioni di euro.

A seguito della crisi economica degli ultimi anni, il valore economico generato dall'attività complessiva della Banca nell'esercizio 2010 si attesta a 2.106,9 milioni di euro. Come riportato nel prospetto seguente, il totale del valore economico generato è stato così distribuito tra le diverse categorie di *stakeholder*, interni ed esterni alla Banca:

- il 58,5% ai dipendenti, sottoforma di retribuzioni, contributi sociali, trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza nonché accantonamento nell'ambito del piano esodi delle risorse per il triennio 2010-2012; al netto di questi oneri straordinari di ristrutturazione, pari a 185 milioni, la quota del valore aggiunto destinata al personale scende al 49,7% del complessivo;
- il 25,3% ai fornitori di beni e servizi per il sostegno dell'attività dell'impresa, con l'obiettivo principale di rafforzare la struttura commerciale, l'efficienza dei sistemi e il monitoraggio dei rischi;
- il 17,6% al settore pubblico, centrale e periferico, sottoforma di tasse e imposte, dirette, indirette e patrimoniali di pertinenza dello Stato, delle Regioni e dei Comuni;
- lo 0,6% è stato destinato alla collettività mediante la partecipazione ad iniziative di natura sociale, culturale, sportiva, scientifica oppure a tutela dell'ambiente.

L'utile d'esercizio è stato completamente trattenuto dalla Banca e destinato, secondo le direttive della Autorità di Vigilanza, alla formazione di riserve per il rafforzamento della struttura patrimoniale.



Dati patrimoniali

	31/12/2009	31/12/2010	Var %
Crediti verso clientela	68.340	74.612	9,2%
Attività finanziarie di negoziazione e disponibili per la vendita	6.451	6.939	7,6%
Totale attivo	80.133	87.787	9,6%
Raccolta diretta da clientela (*)	51.349	47.808	-6,9%
Patrimonio netto	5.103	4.839	-5,2%

(*) Include i debiti verso la clientela, i titoli in circolazione e le passività finanziarie valutate al *fair value*

Struttura patrimoniale di vigilanza

	31/12/2009	31/12/2010	Var %
Attività a rischio ponderate (RWA)	48.886	52.289	6,9%
Patrimonio di vigilanza di base (Tier 1)	4.854	5.278	8,7%
Patrimonio di vigilanza	6.853	7.516	9,7%
Tier 1 ratio	10,00%	10,16%	1,6%
<i>Total Risk</i> ratio	14,10%	14,42%	2,3%

Dati economici riclassificati

	31/12/2009	31/12/2010	Var %
Margine d'interesse	1.924	1.866	-3,0%
Margine netto dell'attività bancaria	2.834	2.880	1,6%
Risultato operativo lordo	1.135	959	-15,5%
Costo del rischio	-699	-807	15,5%
Imposte dirette	-230	-146	-36,5%
Utile di esercizio	223	6	-97,3%



Prospetto determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	2010	2009
Interessi attivi e proventi assimilati	2.503.559.985	2.922.485.495
Interessi passivi e oneri assimilati	-729.615.147	-1.098.712.184
Commissioni attive	1.074.421.120	919.453.424
Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne)	-73.196.427	-75.788.838
Dividendi e proventi simili	4.869.073	5.152.343
Risultato netto dell'attività di negoziazione	61.317.940	66.047.691
Risultato netto dell'attività di copertura	-1.153.354	-9.610.306
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-9.427.061	4.750.462
a) crediti	461.010	2.701.939
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-9.084.662	-2.174.027
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0
d) passività finanziarie	-803.409	4.222.550
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-16.424.898	-13.022.819
Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-688.577.008	-597.368.817
a) crediti	-721.600.280	-568.745.458
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-4.767.030	-3.038.801
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0
d) altre operazioni finanziarie	37.790.302	-25.584.558
Altri oneri/proventi di gestione	-19.701.725	-10.019.096
Utile (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	241.194	295.000
Utile (perdite) da cessione di investimenti	558.714	34.763.442
Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	0	0
A TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	2.106.872.406	2.148.425.797
Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ad elargizioni/liberalità)	-533.893.329	-539.521.157
Valore economico distribuito ai fornitori	533.893.329	539.521.157
Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	-1.233.084.260	-994.312.281
Valore economico distribuito ai dipendenti	1.233.084.260	994.312.281
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	-30.045.000	-38.387.000
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)	-340.262.758	-361.422.013
Valore economico distr. Amministrazione centrale e periferica	370.307.758	399.809.013
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-13.381.488	-13.453.808
Valore Economico distribuito a collettività e ambiente	13.381.488	13.453.808
B TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	2.150.666.834	1.947.096.259
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	54.459.620	4.906.899
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	55.665.789	57.230.378
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	33.082.021	48.736.327
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	-	-1.107.154
Imposte sul reddito d'esercizio (relativamente alla variazione delle imposte anticipate e delle imposte differite)	-192.920.181	-131.346.000
Utile destinato a riserve	5.918.323	222.909.088
C TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	-43.794.428	201.329.538

Di seguito, un dettaglio delle spese sostenute verso i fornitori classificati in base al fatturato, alla tipologia di spesa e all'area territoriale.

EC6

SPESE PRESSO I
FORNITORI

IMPORTO	2009		2010	
	N. Fornitori	%	N. Fornitori	%
Fino a 100.000 €	10.169	93,5	10.267	94,4
Da 100.001 a 500.000 €	496	4,6	398	3,7
Da 500.001 a 1.000.000 €	82	0,8	84	0,8
Oltre 1.000.000 €	131	1,2	127	1,2
TOTALE	10.878	100	9.497	100

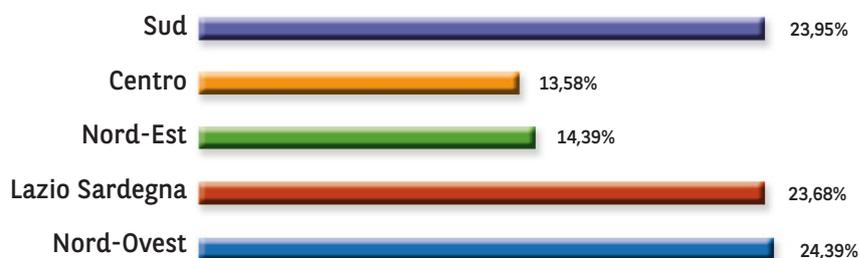
TIPOLOGIA	2009		2010	
	N. Fornitori	Fatturato(*)	N. Fornitori	Fatturato(*)
Spese Immobiliari	2.947	317	2.510	261
Tecnologie	255	185	221	202
Altri Servizi	4.234	232	4.050	231
Altro (**)	5.169	129	5.623	137
TOTALE (***)	12.605	862	12.404	831,0

(*) M € IVA incl.

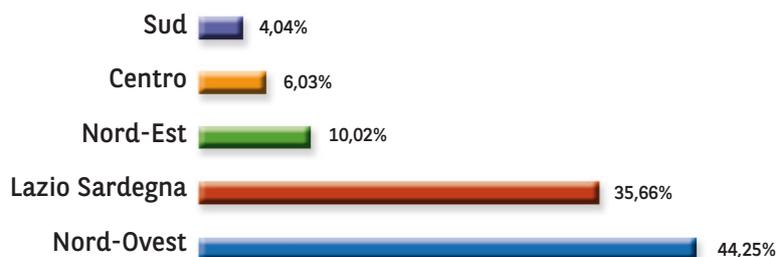
(**) Acquisto oro, competenze anno, oneri vari, ecc.

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

Distribuzione territoriale dei fornitori (*)



Ripartizione della spesa presso i fornitori per Area Territoriale (*)



(*) La ripartizione territoriale adottata riflette la seguente divisione in Aree Territoriali: Nord-Ovest (Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Liguria); Nord-Est (Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto, Emilia Romagna); Centro (Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo); Lazio e Sardegna; Sud (Campania, Puglia, Basilicata, Molise, Calabria, Sicilia).

Impatti economici indiretti

Gli impatti economici indiretti sono riconoscibili essenzialmente nel sostegno garantito dall'attività della Banca ai fini della tenuta del sistema, dello sviluppo economico e dei consumi, nell'inclusione finanziaria delle categorie più deboli della società, nel contrasto ai cambiamenti climatici e in generale negli interventi sociali promossi a livello regionale rivolti alla comunità.

La Banca si posiziona nel contesto domestico e internazionale come *local player* forte sia della tradizione e del legame con il territorio sia dell'appartenenza al Gruppo BNP Paribas. In particolare, BNL attraverso il lavoro con la Pubblica Amministrazione, sviluppa e promuove il sistema produttivo italiano.

È proprio il rapporto con la Pubblica Amministrazione a testimoniare la forte "italianità" di BNL, vicina alle Istituzioni, *partner* privilegiato nella riduzione dei costi della gestione finanziaria delle Amministrazioni, nello stimolo del partenariato pubblico/privato, nella facilitazione della distribuzione dei fondi pubblici e nel supporto ai sistemi di generazione di reddito su *asset* pubblici. In modo sempre più concreto, la Banca si è orientata a garantire il massimo supporto al territorio e al sistema delle piccole e medie imprese, attraverso l'adesione ad accordi di categoria e territoriali, mettendo a disposizione del sistema un modello di *business* fortemente orientato al cliente che ha continuato ad assicurare il più ampio sostegno alle contingenti richieste delle aziende, con particolare riferimento al segmento delle Piccole e Medie Imprese, ad es. attraverso accordi con le Regioni che facilitano l'accesso alle agevolazioni a PMI, confermando il ruolo attivo che la Banca intende svolgere nella ripresa del ciclo produttivo.

Nell'ottica di un più capillare intervento sul territorio, sono state ulteriormente massimizzate le sinergie commerciali con le diverse controparti ponendo in essere e/o definendo accordi finalizzati a specifici prodotti/interventi qualificanti, a sostegno della liquidità, degli investimenti e degli *asset* patrimoniali (finanziamento ciclo produttivo, capitalizzazione, finanziamenti per consolidamento passività bancarie a breve, investimenti, ecc.).

La responsabilità sociale risiede pertanto nella capacità di sostenere le esigenze dei clienti nei loro progetti di miglioramento e di sviluppo, con particolare riguardo a quelli innovativi e rilevanti dal punto di vista ambientale, come nella determinazione a migliorare continuamente la capacità di ascolto e la valutazione e tempestiva risposta alle esigenze dei clienti.

Come già menzionato nella sezione "Identità del Gruppo BNP Paribas", BNL è incoraggiata dalla Capogruppo a considerare i rischi connessi al cambiamento climatico nelle decisioni di investimento. BNP Paribas collabora con l'*Institutional Investors Group on Climate Change* e il *Carbon Disclosure Project* e BNL contribuisce alla compilazione del questionario del *Carbon Disclosure Project*.

EC9

IMPATTI
INDIRETTI

EC2

IMPLICAZIONI
FINANZIARIE
DOVUTE AL
CAMBIAMENTO
CLIMATICO



“Non vi ringrazio, avete fatto solo il vostro dovere”.

Don Luigi Ciotti
(Evento per il Progetto Libera Giovani con BNL)

PERFORMANCE SOCIALE

La Banca, consapevole del ruolo fondamentale che ricopre per lo sviluppo del contesto socio-economico e ambientale, individua le proprie scelte strategiche e le aree di intervento verso la collettività in coerenza con gli obiettivi di *business*. BNL, anche grazie al supporto della Fondazione, promuove lo sviluppo della collettività in cui opera sia tramite erogazioni liberali, sponsorizzazioni, donazioni, sia sviluppando progetti ed iniziative di solidarietà sulla base dell'evoluzione sociale, culturale ed economica del Paese.

Un vero primato nella Responsabilità Sociale d'Impresa è la *partnership* tra il Gruppo BNL e Telethon che costituisce oggi, sia sotto il profilo qualitativo sia quantitativo la principale iniziativa privata di *fund raising* italiana ed europea nell'ambito del *marketing* sociale.

BNL sostiene, inoltre, numerose piccole organizzazioni che sono attive nel *non profit* ed organizza iniziative ed eventi sensibilizzando anche i clienti sui temi della solidarietà. Il filo conduttore delle attività di Responsabilità Sociale messe in atto dalla Banca è la salvaguardia della persona, dall'infanzia all'età adulta. In questa logica, si inseriscono le collaborazioni che sono state accordate nell'arco del 2010 con *l'Associazione Amici dei Bambini (Ai.Bi)* e con *"Libera - Associazioni, nomi e numeri contro le mafie"*.

Inoltre, nel confermare la volontà di promuovere iniziative in favore dello sviluppo dell'arte, del cinema e della cultura in genere, BNL mantiene attivi i momenti di dialogo e confronto con la *business community* e gli *opinion leader* sui temi più critici e attuali legati allo sviluppo economico, alla globalizzazione dei mercati e alla Responsabilità Sociale d'Impresa anche attraverso la realizzazione di tavole rotonde, eventi e convegni, nonché preservando il valore del patrimonio artistico nel tempo.

L'attenzione verso la collettività si traduce anche nella "responsabilità di prodotto", per cui si intende la progettazione e la vendita responsabile di prodotti e servizi. La Banca, infatti, valuta l'impatto dell'attività svolta, salvaguardando la sicurezza dei clienti, preservando la loro *privacy* e garantendo la conformità a regolamenti e codici volontari in merito all'etichettatura dei prodotti, l'attività di *marketing* e comunicazione.

Questo aspetto prevede il coinvolgimento dei consumatori anche nelle pratiche relative alla *Customer Satisfaction* inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.

Si segnala che nel 2010 è continuato l'impegno nel consolidamento e nello sviluppo di prodotti socialmente responsabili e che la Banca ha dimostrato particolare attenzione nel rendere le proprie agenzie sempre più fruibili e funzionali a tutta la propria clientela e dimostrando la propria vicinanza nei confronti di coloro che versano in condizioni economiche non favorevoli.



Impegno per la collettività

SO1, EC1

PROGRAMMI CON
IMPATTO SULLA
COLLETTIVITA'

L'impegno di BNL per il sociale può essere identificato nell'attuazione di investimenti in cause sociali, in favore della comunità e in una serie di liberalità ed erogazioni.

Fondamentale è il ruolo giocato dalla Fondazione BNL costituita nel 2006 con l'obiettivo di sostenere e promuovere iniziative di utilità sociale nel campo artistico, culturale, della solidarietà e della sanità. Essa rivolge particolare attenzione ai progetti in cui sono coinvolti i dipendenti che si dedicano ad attività di volontariato in associazioni *non profit* grazie al progetto "Mano Amica", che li finanzia.

Inoltre, la Fondazione BNL, si è interessata alle popolazioni colpite dalle grandi calamità naturali: per il terremoto di Haiti devolvendo 50.000 euro e sostenendo l'attività della Fondazione Francesca Rava, attraverso l'acquisto degli arredi sanitari di un nuovo reparto maternità dell'Ospedale Saint Damien; per l'alluvione in Pakistan, destinando 50.000 euro all'acquisto, attraverso l'UNHCR (Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati) di 60 kit per la costruzione di alloggi di emergenza e di 60 kit di sopravvivenza (lenzuola, materassi, set da cucina, ecc.) a favore dei soggetti più deboli.

Ancora, la Fondazione BNL ha finanziato progetti a favore di soggetti con disagio sociale, quali i disabili (170.000 euro destinati alla Fondazione Itaca e all'associazione Libera per avviare e promuoverne l'inserimento nel mondo del lavoro), gli anziani (100.000 euro destinati alla Comunità di S. Egidio per il progetto "W gli anziani"), i poveri (50.000 euro per la ristrutturazione della mensa del CEIS), i malati di SLA (55.000 euro per la ristrutturazione e arredo della nuova sede di Vivalavita) ed i migranti (28.000 euro per l'associazione Amici dei Migranti G.B. Scalabrini per le attrezzature di un centro di accoglienza e per l'associazione Libera per le attrezzature destinate a favorire l'inserimento lavorativo dei giovani migranti).

Si ricorda inoltre, che nel 2011 verrà celebrato il 10° anniversario dell'Anno Internazionale del Volontariato delle Nazioni Unite che nel 2001 dimostrò l'alto livello di attenzione dall'opinione pubblica per i volontari e il loro contributo alla società. In pieno spirito di partecipazione, BNL ha progettato l'iniziativa "Donazione computer usati BNL": ca. 2.000 computer dismessi dalla Banca sono stati ri-formattati e dotati di sistemi operativi aggiornati, allo scopo di essere donati a favore di scuole, case famiglia e ONLUS.

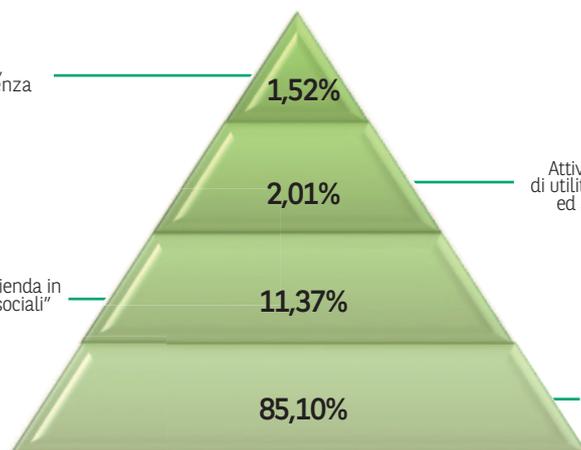
Di seguito, viene rappresentato il contributo di BNL allo sviluppo della comunità in cui opera, in base al modello del *London Benchmarking Group* (LGB). Quest'ultimo è un *business network*, fondato a Londra nel 1994, a cui aderiscono oltre 100 grandi società internazionali e che rappresenta uno strumento di valutazione dei contributi delle imprese destinati ad iniziative di impatto sociale.

LIBERALITA'

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

INVESTIMENTI NELLA COMUNITA'

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.



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 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.

Oltre alle numerose donazioni e sponsorizzazioni, la Banca ha sviluppato nel tempo delle collaborazioni con il mondo del *non profit*, sviluppando *partnership* e sensibilizzando non solo la popolazione aziendale, ma anche i clienti alla solidarietà. La determinazione di BNL ad agire in questa direzione è testimoniata dalla *partnership* con Telethon.

Da 19 anni, BNL affianca Telethon, il più importante progetto di *fund raising* in Italia, confermandosi come il principale *partner* a favore della ricerca scientifica per le malattie genetiche.



Ogni anno, vengono coinvolti circa 20.000 dipendenti BNL e delle altre società BNP Paribas presenti in Italia, i clienti e gli *stakeholder* nella raccolta di fondi. Il modello di impresa responsabile di BNL ha determinato peraltro la nascita di un sistema di imprese ed enti clienti della Banca che aderiscono al progetto in modo consapevole e partecipativo, diventando loro stesse *partner* dirette di Telethon e condividendo i valori promossi dalla Banca. Complessivamente BNL ha raccolto oltre

210 milioni di euro di cui oltre 50 milioni di euro solo negli ultimi 4 anni contribuendo al 50% della raccolta totale a favore della ricerca scientifica.

Inoltre, nel corso degli anni, BNL ha voluto mettere a disposizione di Telethon una serie di prodotti e servizi socialmente responsabili, come la *My cash* "BNL per Telethon", speciale carta prepagata disponibile presso tutti gli sportelli della Banca senza costi di emissione che consente al cliente di devolvere interamente a Telethon l'importo versato al momento dell'emissione della carta. Inoltre, i possessori di bancomat carte di credito potranno donare mensilmente a Telethon, previo consenso, lo 0,50% del saldo o della rata dell'estratto conto della carta. Ulteriore strumento è la carta etica *Black Infinite* che nel 2010 ha vinto il Premio Innovazione BNP Paribas per la categoria Innov@ction Impegno Civico (vedi 2.10).

È rilevante ricordare che BNL non prende alcuna commissione sulle donazioni in qualsiasi modalità esse avvengano e che esistono diversi canali di raccolta fondi attivi tutto l'anno, quali i conti correnti dedicati, i distributori bancomat 24 ore su 24, il numero verde e gli sportelli bancari. Quest'anno la Banca, attraverso il sito www.bnlinaction.it, ha proposto una nuova modalità di raccolta fondi legata a *Facebook*. In particolare, l'utente può dare il suo contributo condividendo un proprio messaggio sul *wall* di *Facebook*, trasformando così il proprio messaggio in una "buona azione" a sostegno di Telethon. BNL donerà a Telethon 1 euro per ogni post fino all'importo massimo di 40 mila euro. Inoltre, direttamente dal sito bnlinaction.it gli utenti hanno la possibilità di effettuare una donazione volontaria per l'importo desiderato appoggiandosi ai circuiti Visa, Mastercard e Maestro senza alcuna commissione per l'operazione.

Infine, sempre nel 2010 è stato dedicato a Telethon un ciclo di seminari *EduCare* (vedi FS16), rivolto alle scuole che coinvolge le nuove agenzie di BNL, per consentire l'alfabetizzazione finanziaria dei più piccoli, facendo loro scoprire la Banca e i primi rudimenti economici e, allo stesso tempo, presentare Telethon e la ricerca scientifica sulle malattie genetiche.



Per richiamare l'attenzione del pubblico al tema della Responsabilità Sociale, BNL sviluppa iniziative con finalità sociali legate all'apertura delle agenzie.

Oltre a favorire l'inserimento nelle realtà locali, questi eventi offrono la possibilità a BNL di stabilire eventuali *partnership* con associazioni attive sul territorio ed entrare in contatto con i loro associati.

In occasione di inaugurazioni, ma anche di momenti successivi di crescita dell'agenzia, si organizzano quindi eventi legati alla *partnership* con Telethon, a *EduCare* (vedi FS16), ma non solo.

Si segnala, infatti, che in occasione dell'apertura dell'agenzia di via Nomentana a Roma avvenuta quest'anno, è stato finanziato il progetto "L'educazione bilingue in un modello di integrazione fra bambini sordi e udenti" in favore di una scuola di bambini sordi. Si tratta di un progetto che si propone di garantire un contesto bilingue, nell'ambito del quale favorire lo scambio comunicativo e la piena integrazione dei bambini sordi e udenti della scuola dell'infanzia, primaria e media dell'Istituto Statale d'Istruzione Specializzata per Sordi (ISIS).

Nel 2010, uno dei pilastri attorno al quale si sono sviluppate le iniziative di Responsabilità Sociale d'Impresa è il mondo dei giovani. Di seguito, vengono descritti i progetti di recente realizzazione attraverso i quali la Banca ha offerto a un piccolo, ma significativo numero di giovani di talento un'opportunità di crescita e talvolta di riscatto.

Da Care Leavers a Care Leaders

Il progetto "Da *care leavers* a *care leaders*" si pone l'obiettivo di offrire concrete opportunità di inclusione sociale a quei giovani senza famiglia che, una volta raggiunta la maggiore età, perdono il diritto ai sussidi pubblici assegnati a loro titolo alle case famiglia in cui sono stati cresciuti ed entrano improvvisamente nel mondo degli adulti con l'etichetta di *care leavers*. Già dal 2006, BNL aveva intrapreso un percorso di scoperta ed avvicinamento del mondo del disagio giovanile in collaborazione con Ai.Bi. (Associazione Amici dei Bambini), realizzando nel 2008 il prodotto Adottami rivolto alle famiglie adottive (vedi FS7). Negli ultimi quattro anni, la Banca ha finanziato varie ricerche annuali che garantissero maggiori informazioni sulla situazione dei ragazzi dimessi dal sistema di protezione sociale e sulle loro principali necessità. I risultati ottenuti nel 2009 hanno evidenziato in particolar modo la grande difficoltà che i *care leavers* incontrano non solo nell'accedere al mondo del lavoro, ma anche, per ragioni economiche, a quello dedicato alla formazione professionale. In tale contesto, nasce nel corso del 2010 il progetto "Da *care leavers* a *care leaders*", frutto delle *partnership* con l'AiBi e con l'ASVI (Fondazione per lo Sviluppo del *non profit*), un'organizzazione impegnata da anni nella formazione manageriale del Terzo Settore. Di fatto, con questa iniziativa BNL aderisce al progetto "Una Borsa per la Vita" di ASVI finanziando 3 borse di studio delle 10 messe a bando da ASVI. I beneficiari sono 2 *care leavers* selezionati da Ai.Bi. e un ragazzo scelto da ASVI: questi giovani, tutti appartenenti alla categoria dei "Giovani talenti non abbienti" (ovvero, giovani con difficoltà economiche - soglia familiare ISE a 30 mila euro - di età massima 30 anni) che avranno l'opportunità di frequentare i *Master* Internazionali di formazione annuale ASVI per diventare *manager* del *non profit*. Inoltre, BNL rimborsa, per i *care leavers*, le spese vive funzionali alla frequenza dei corsi ovvero, il vitto, l'alloggio e gli spostamenti verso le sedi dei corsi.

"Da *care leavers* a *care leaders*" rappresenta uno strumento concreto per poter ribaltare l'idea diffusa secondo la quale i *care leavers* rappresentano solo un costo per la società, offrendo ai ragazzi l'opportunità di mettersi alla prova e di valorizzare il proprio potenziale.

Libera Giovani con BNL

Nel corso del 2010, BNL ha sviluppato il progetto "Libera Giovani con BNL" che rappresenta un ulteriore passo nella direzione della solidarietà verso il mondo del disagio giovanile. Il progetto è stato sviluppato in *partnership* con "Libera - Associazioni, nomi e numeri contro le mafie", che dal 1995 opera sul tutto il territorio nazionale con l'intento di sollecitare la società civile nella lotta alle mafie e promuovere legalità e giustizia. Attualmente Libera è un coordinamento di oltre 1.500 associazioni, gruppi, scuole, realtà di base, territorialmente impegnate per costruire sinergie politico-culturali e organizzative capaci di diffondere la cultura della legalità.



“Libera Giovani con BNL” è il risultato di un insieme di interventi che vanno dall’inclusione scolastica per i minori, al supporto e l’accompagnamento nella ricerca di lavoro, di formazione, di opportunità di inclusione e integrazione per i giovani. In particolare, BNL offre supporto ad alcuni giovani immigrati accompagnandoli fino al raggiungimento dell’inclusione sociale, attraverso l’emancipazione linguistica e lavorativa. I beneficiari diretti sono 14 giovani genitori di un’età compresa tra i 19 e i 25 anni, di provenienza iraniana, romena e del Corno d’Africa residenti presso la comunità di accoglienza “Il Dado”, situata a Settimo Torinese, presso Torino. Alcuni di questi usufruiscono di borse lavoro, mentre altri ricevono una formazione professionale specifica per l’edilizia, per la stampa serigrafica e per l’installazione di pannelli fotovoltaici. Oltre agli interventi di formazione e qualificazione professionale, il progetto offre una vera e propria occasione di riscatto e autonomia, con il successivo inserimento lavorativo permanente nella Cooperativa Terra del Fuoco Lavoro s.c., creata da Libera nel dicembre 2009 allo scopo di offrire una potenziale prima occupazione.

Tutte le attività si basano sulla mediazione permanente. Grazie alla costante presenza di mediatori culturali, che insieme ai giovani residenti presso Il Dado e alle loro famiglie, concordano gli obiettivi e gli interventi individuali in modo da rispondere al meglio ai bisogni e alle aspettative di ciascuno. Inoltre, nel progetto è coinvolta anche la Fondazione BNL con il finanziamento per l’acquisto di alcuni macchinari della cooperativa presso cui sono inseriti i giovani che stanno beneficiando della formazione.

Questa iniziativa consente a BNL di essere in linea con le iniziative già intraprese da BNP Paribas su questa tematica e di consolidare la politica di *Corporate Social Responsibility* della Banca rendendo operativa una *partnership* integrata con il mondo del *non profit*.

Ingegnati per BNL

A fine 2010, è stato lanciato il concorso “Ingegnati per BNL” in collaborazione con la facoltà di Ingegneria Gestionale dell’Università degli Studi di Roma Tor Vergata. Esso richiama l’attenzione degli studenti alla tematica della responsabilità sociale d’impresa; infatti, i partecipanti sono chiamati ad ideare un progetto di responsabilità sociale riguardo l’ambiente e la diversità, intendendo per quest’ultima le differenze di origine, genere, età e maternità. I lavori degli studenti saranno valutati nel marzo 2011 da una commissione mista composta da *manager* della Banca e da membri del corpo docente dell’Università.

I progetti dovranno essere innovativi, ma quanto più attuabili in quanto la Banca si riserva la possibilità di poterli realizzare in futuro e sarà premiato il progetto più pertinente al settore bancario e al contesto specifico della BNL, considerandone la storia, la presenza sul territorio nazionale, la cultura aziendale.



Sponsorizzazioni e donazioni

EC8

INVESTIMENTI A
BENEFICIO DEL
PUBBLICO

La costante attenzione di BNL alle problematiche e allo sviluppo del mondo pubblico si è concretizzata nel corso del 2010 con interventi a sostegno di Istituzioni locali e con finanziamenti diretti ad organizzazioni e progetti in ambito culturale, sportivo, scientifico, sociale e ambientale. Le sponsorizzazioni, le quote associative, e i contributi sono stati erogati al fine di consolidare l'immagine di BNL quale Banca impegnata nella promozione della cultura, dell'arte, del cinema, dell'ambiente e dello sport.

L'ottima interazione con il tessuto sociale, con le Istituzioni, le Pubbliche Amministrazioni, le Comunità, gli Enti e le Associazioni hanno rafforzato la percezione di una banca in grado di creare occasioni di miglioramento e sviluppo di servizi di pubblica utilità.

Di seguito si evidenziano le principali sponsorizzazioni in favore dello sport, dell'arte e della cultura, della musica, dell'ambiente e nel sociale.

Tennis

BNL da sempre vicina al mondo dello sport, dopo l'acquisizione da parte di BNP Paribas si è avvicinata al mondo del tennis, infatti, dal 2007 è *title sponsor* degli Internazionali BNL d'Italia, il torneo di tennis più prestigioso in Italia che si svolge, ogni anno, presso il Foro Italico di Roma, confermandosi come la principale manifestazione tennistica italiana.

I risultati evidenziano un aumento di presenze nel 2010: 176.000 sono stati gli spettatori complessivi nelle due settimane, 216 gli incontri dei tornei Atp e Wta disputati (singolari e doppi), oltre 200 le ore di diretta sulle emittenti televisive dedicate al tennis. Durante tutto il periodo della manifestazione, BNL ha invitato nella propria "area ospitalità" circa 6.000 clienti, organizzando incontri con il *Top Management*, ospiti esterni e giocatori. Inoltre, è stata organizzata una giornata dedicata ai figli dei dipendenti BNL all'interno del *Young Village* di FIT- Federazione Italiana Tennis. Tra le attività di animazione, vanno ricordati gli incontri di educazione finanziaria *EduCare* con i ragazzi della scuola di Grottaferrata (vedi FS16) e con 40 ragazzi del Liceo Scientifico de L'Aquila. Nell'anno, BNL ha supportato altre manifestazioni come gli incontri organizzati dall'ITF, l'International Tennis Federation della Davis Cup e Fed Cup, e ha sponsorizzato nuovamente il *FIT Ranking Program*, un sistema per la valutazione didattica dalla Federazione Italiana Tennis a favore dei giovani. Inoltre, la Banca ha supportato la terza edizione del Trofeo UIR - Unione Industriali di Roma - di tennis che si è svolta a Roma, presso il Foro Italico dal 9 ottobre al 10 novembre 2010, che ha visto la partecipazione di circa 110 soci dell'UIR.

BNL, grazie al tennis può affermare la propria identità di banca appartenente ad un grande gruppo internazionale, infatti il tennis, non rappresenta semplicemente uno sport, ma uno stile di vita, che incarna al meglio i valori del Gruppo: orientamento al cliente, innovazione nei servizi e costante miglioramento della qualità.

In autunno, si è svolta la quarta edizione del *Master Wheelchair* Trofeo BNL, a cui hanno partecipato i migliori tennisti diversamente abili in Italia.

BNL è anche supporter, attraverso il CRAL, dell'attività agonistica di un collega diversamente abile praticante *wheelchair* tennis da soli cinque anni, che ha già raggiunto buoni livelli nel *ranking* italiano ed internazionale.

Durante gli Internazionali BNL d'Italia è stata dedicata una giornata ai migliori atleti italiani ed internazionali disabili e sono stati premiati i vincitori del torneo di tennis in carrozzina. Nel corso del 2010, tutti gli appassionati di tale sport sono stati coinvolti nell'iniziativa "Telethon del Tennis", devolvendo le quote d'iscrizione ai diversi tornei alla ricerca scientifica.

Arte e Cultura

Prima di presentare i più rilevanti eventi di valenza artistica e culturale che ha visto coinvolta BNL nel 2010, merita attenzione l'Archivio Storico BNL. Nato nel 1994, su impulso del Ministero dei Beni Culturali-Soprintendenza Archivistica per il Lazio, esso è riconosciuto a livello nazionale per il notevole interesse storico della documentazione conservata dalla Banca. In particolare, i documenti sono considerati un patrimonio della collettività utili a ripercorrere storicamente le vicende sociali ed economiche nazionali ed internazionali. L'Archivio Storico ha infatti il compito di tutelare e valorizzare la memoria storica conservata in Banca, assistendo gli utenti interni ed esterni nella consultazione dei materiali. Si segnala che nel corso del 2010 ci sono state 45 richieste di consultazione e che l'Archivio ha partecipato alla realizzazione dell'Agenda degli Archivi dello Stato 2011 avente come tema il "mondo economico".

Particolare attenzione della Banca è, inoltre, rivolta alla manutenzione del proprio patrimonio artistico salvaguardandone l'integrità mediante restauri conservativi al fine di ripristinare le condizioni originali dello stesso. Alla luce di numerose richieste di prestito di opere d'arte la Banca, confrontandosi con la Soprintendenza Speciale per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e per il Polo Museale della città di Roma del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, quest'anno come negli anni scorsi ha concesso numerose opere importanti per far sì che possano essere fruite dalla collettività attraverso esposizioni esterne.

Invito a Palazzo

Manifestazione annuale, promossa dall'ABI, che per un giorno apre le porte delle sedi storiche delle banche italiane, coinvolgendo oltre 50 istituti di credito con le visite di circa 100 palazzi per scoprire tesori d'arte e di architettura solitamente non accessibili al pubblico. Nell'atrio BNL, presso la Direzione Generale in Via Veneto, come ormai di consuetudine, è stata esposta l'ultima opera d'arte recentemente restaurata: un dipinto di Giovanni Brancaccio "Nudo allegorico". Grande affluenza di pubblico alla IX edizione, quasi 1500 persone, per l'esattezza 1472.

A partire dall'VII edizione BNL ospita uno degli artisti presenti nella propria collezione. Quest'anno è intervenuto il maestro Turi Sottile che per l'occasione ha esposto altre sue opere personali nei locali del *Private Banking* e ha dialogato direttamente con i visitatori intervenuti.

Eventi del Comune di Roma

L'accordo di sponsorizzazione di BNL in qualità di Banca cotesoriera del Comune di Roma è un progetto quinquennale rinnovabile, in vigore dal 1992, che comprende le sponsorizzazioni degli eventi culturali più importanti della capitale. Tra i principali eventi del 2010 segnaliamo le mostre d'arte dei musei in Comune: "I giorni di Roma l'età della conquista", "Il Risorgimento dei Romani", "William Klein Roma 1956-1960", "Pio Pullini e Roma", "Chagall il mondo sottosopra", "I due Lottatori di Michelangelo"; "Il Musicista di Leonardo". Tra gli eventi: "La Notte dei Musei", "I colori dell'Ara Pacis", "Il Festival delle Letterature", "Globe Theatre", "Roma in Scena", "Montemartini Centrale di Note".



Lezioni di Storia

BNL ha sponsorizzato nel 2010 un ciclo di 10 lezioni dedicate alla storia di Milano del '900 tenute da eminenti storici nella Basilica di Santa Maria delle Grazie di Milano. L'evento è stato promosso ed organizzato dalla Casa Editrice Laterza Agorà e dalla Fondazione Corriere della Sera.

CoBrA e l'Italia

La Banca ha sponsorizzato la mostra "CoBrA e l'Italia", tenuta presso la Galleria Nazionale d'Arte Moderna. L'iniziativa si è inquadrata nell'ambito della nuova Presidenza belga dell'Unione Europea, proprio in concomitanza con la mostra e nello spirito dei nuovi rapporti del Gruppo BNPP con il Belgio dopo l'acquisizione di Fortis.

Premio Laurentum

BNL ha sponsorizzato l'Edizione 2010 del Premio Laurentum per la poesia. Il Premio Laurentum è un concorso letterario aperto al pubblico, con oltre 17 mila partecipanti.

Teatro di San Carlo

Il Teatro di San Carlo, fondato nel 1737, è il più antico teatro lirico del mondo. Dopo due anni di restauri, la struttura ha riaperto al pubblico a gennaio 2010. BNL ha partecipato ai lavori di ammodernamento in qualità di sponsor ufficiale. In particolare, la Banca ha contribuito alla realizzazione della nuova Sala Prove e all'installazione del gruppo scultoreo dell'artista Mimmo Paladino nel Giardino Romantico di Palazzo Reale.

Labirinto Fellini

Per i novant'anni della nascita di Federico Fellini è stata sponsorizzata negli spazi espositivi del Macro - La Pelanda di Roma la mostra Labirinto Fellini curata da Dante Ferretti e Francesca Lo Schiavo.

Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia

La *partnership* tra BNL e l'Accademia Nazionale di Santa Cecilia risale al 1995, anno in cui la Banca ha sostenuto con il proprio contributo il festival di Beethoven. Nel corso degli anni BNL ha voluto rafforzare questo rapporto di collaborazione con una presenza sempre più significativa, dal sostegno dell'intera stagione concertistica, come sponsor istituzionale, fino al ruolo, dal luglio 2000, di socio fondatore. La Banca ha così contribuito in maniera ancor più sostanziale allo sviluppo di tutte le attività dell'Accademia: dall'organizzazione dei concerti, all'attività discografica, alla formazione di giovani musicisti.

Premio Anima

Il Premio Anima ha come obiettivo la valorizzazione del contributo apportato da personalità del mondo della cultura e dell'arte del nostro Paese alla crescita di una coscienza dell'etica, della solidarietà e della responsabilità sociale nell'opinione pubblica. Viene assegnato ad

autori e professionisti che si sono distinti per la valenza dei contenuti e la forza comunicativa del messaggio attraverso l'arte intesa nella sua ampia rappresentatività.

Iniziativa Ambasciata di Francia

La Banca ha sostenuto una serie di iniziative culturali promosse dall'Ambasciata di Francia per la divulgazione del cinema francese in Italia.

XIII edizione Maggio dei Monumenti. Maggio della Musica – Maggio/Ottobre 2010

Dal 2001 BNL è *main sponsor* della manifestazione Maggio dei Monumenti – Maggio della Musica. La rassegna nata nel 1997, e divenuta ormai un appuntamento atteso ed apprezzato sul territorio di Napoli, comprende una serie di concerti di musica da camera organizzati in rinomate location storiche come la Reggia di Capodimonte, Villa Pignatelli, la Casina Vanvitelliana.

L'Europa delle Nazioni è il tema della programmazione concertistica 2010 dedicato ai maestri Chopin e Schumann in occasione del bicentenario della nascita.

HangarBicocca

HangarBicocca è uno spazio dedicato all'arte contemporanea. Grazie alle sue particolari dimensioni e alle caratteristiche architettoniche, rappresenta un luogo unico dove gli artisti possono trarre ispirazione per la realizzazione di opere site specific. BNL è sponsor del Cubo, un particolare spazio espositivo che si apre alla fine del percorso di HangarBicocca.

La Natura secondo De Chirico

BNL è stata *main sponsor* di una retrospettiva iconografica del Naturale dedicata al Maestro più rappresentativo del '900 per la Metafisica presentata al Palaexpo di Roma. Un percorso espositivo di 140 opere provenienti dai musei del MoMa, Tate, Musée d'Art Moderne de Paris, Osaka Museum, Galleria Nazionale d'Arte Moderna.

Poesis 2010

È una rassegna di poesia, arte, musica e cinema che si è svolta nella cittadina medievale di Fabriano. Gli eventi per il 2010 avevano come tema "Madre Terra". La sponsorizzazione di Poiesis entra quest'anno a far parte delle iniziative culturali di cui BNL è da tempo promotrice e sostenitrice.

RomaFictionFest

Per la seconda volta BNL è sponsor del Festival internazionale dedicato alla fiction tv e all'audiovisivo. La manifestazione, alla sua 4ª edizione, si è svolta a Roma presso il Multisala Adriano, l'*Auditorium* Conciliazione, l'Università Lumsa e il Villaggio della Fiction.



Cinema

Nastri d'Argento

La Banca ha sponsorizzato la consegna dei Nastri d'Argento, il più antico e prestigioso riconoscimento per il mondo del cinema italiano, promosso dal Sindacato Nazionale Giornalisti Cinematografici Italiani. Per il 2010 i premi sono andati a "Mine vaganti" di Ferzan Ozptek e a "La prima cosa bella" di Paolo Virzì.

David di Donatello

BNL è stata sponsor della serata "Premi David di Donatello". Il Premio può essere considerato l'equivalente del premio Oscar per il cinema italiano.

V edizione del Festival Internazionale del Film di Roma

BNL è *main partner*, fin dalla 1^a edizione del 2006, del Festival Internazionale del Film di Roma, presenziando con un'area ospitalità di 200 mq per serata. Inoltre è stato realizzato uno spazio commerciale BNL con 2 postazioni ATM, nel quale è stata riservata la raccolta dei fondi per Telethon Fondazione Onlus.

VIII edizione - Cinema DaMare

Per la prima volta BNL è *sponsor* dell'VIII edizione di CinemadaMare il Festival cinematografico nato nel 2003 come progetto destinato ai giovani registi esordienti provenienti da tutto il mondo.

Libero Cinema in Libera Terra

BNL sostiene, attraverso il cinema itinerante, l'impegno civile e politico dei giovani e delle realtà che investono sul futuro di una terra libera dalle mafie.

Ischia *Global Film&Music Fest*

Il festival sottolinea e valorizza lo stretto legame tra il mondo del cinema e quello della musica in un contesto che mira a riunire le realtà culturali globali su un unico palcoscenico.

7a edizione - Giornate degli Autori - *Venice Days* e 25a Settimana Internazionale della Critica

La Banca è *main sponsor* delle due rassegne di cinema indipendente e d'autore, all'interno della 67^a Mostra Internazionale di Arte Cinematografica



Sociale e Ambientale

Progetto MUS-E Roma

Iniziativa tesa a favorire, attraverso l'arte e la cultura, l'integrazione fra bambini di diverse etnie in alcune scuole romane con particolare disagio ambientale e sociale. BNL ha deciso di sostenere 3 classi di bambini che hanno iniziato l'anno scolastico 2010/2011 e di accompagnarle per i 3 anni di durata del progetto.

Atti del Convegno "Etica e Responsabilità, principi fondamentali e società civile in Italia"

La Banca ha sponsorizzato la stampa e la pubblicazione degli atti del convegno "Etica e Responsabilità, principi fondamentali e società civile in Italia", promosso dal Censis e dall'Isle.

Fondazione Luca Barbareschi. Convegno. 2° Giornata Nazionale contro la Pedofilia e la Pedopornografia

BNL ha sponsorizzato la 2° Giornata Nazionale contro la Pedofilia e la Pedopornografia che si è svolta a Roma con lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sulle tematiche legate alla lotta contro questo reato.

FAI: concerti di Paolo Conte

BNL ha sponsorizzato un ciclo di 10 concerti del cantautore italiano Paolo Conte organizzati dal Fondo per l'Ambiente Italiano (FAI) al fine di favorire la raccolta fondi da destinare al ripristino e alla conservazione del patrimonio artistico e ambientale italiano.

Premio Solidarietà e Sviluppo

BNL ha concesso un contributo a favore della Fondazione San Matteo, organizzazione *non profit* che indice annualmente il "Premio Solidarietà e Sviluppo", destinato a personalità che si siano distinte per particolari meriti. Il premio è stato assegnato a S.E. Mons. Giuseppe Molinari Arcivescovo de L'Aquila, per il suo impegno a favore delle popolazioni colpite dal terremoto dell'aprile 2009.

Bambini in guerra. Storie di bambini-soldato

BNL ha sponsorizzato la mostra "Bambini in guerra - Storie di bambini-soldato".



Quote associative

Associazione *Partner* di Palazzo Strozzi

Da luglio 2010, BNL e Findomestic sostengono l'Associazione *Partner* Palazzo Strozzi, gruppo di aziende che hanno il comune obiettivo di supportare la Fondazione Palazzo Strozzi nella promozione dell'arte e della cultura.

Amici della LUISS Guido Carli

È un'associazione *non profit* alla quale partecipano un gruppo d'impres private, banche ed enti pubblici che hanno contribuito alla nascita del "Progetto Luiss" di formazione universitaria e post-universitaria fondata sulla cultura manageriale e imprenditoriale.

Associazione Civita

È un'associazione *non profit* alla quale partecipano oltre centocinquanta imprese, enti pubblici di ricerca e università, che ha come scopo la "promozione della cultura" attraverso ricerche, convegni, pubblicazioni e progetti.

I 200 del FAI

Il FAI è un'associazione *non profit* che opera a difesa del patrimonio storico e ambientale italiano.



Le relazioni con il mondo politico e istituzionale sono intraprese sulla base dei principi di integrità, correttezza e professionalità, permettendo alla Banca di seguire costantemente l'iter legislativo di tutti quei provvedimenti che hanno un impatto diretto sull'operatività. Inoltre, sulla *intranet* aziendale è presente una sezione dedicata alla consultazione dei suddetti provvedimenti chiamata "Infolex".

Nel 2010, BNL ha confermato la propria partecipazione ad associazioni e gruppi di lavoro che operano nel settore politico ed economico nazionale ed europeo al fine di seguire ed approfondire le costanti modifiche del quadro normativo attuale e di cogliere gli orientamenti legislativi sia in ambito nazionale che comunitario. Tali attività permettono alla Banca di consolidare i rapporti con le istituzioni politiche, gli organi di controllo e le autorità di vigilanza.

In particolare, BNL aderisce a:

- Associazione Astrid, costituita da studiosi di varia estrazione politica, da esponenti politici e dirigenti delle pubbliche amministrazioni con lo scopo di studiare delle riforme istituzionali e amministrative nazionali;
- Associazione Arel, che si occupa dello studio di tematiche legate allo sviluppo della società italiana e del suo ruolo a livello europeo e internazionale;
- Consiglio di Cooperazione Economica, associazione senza fini di lucro che svolge un'attività di *advisory* per lo sviluppo economico europeo.

Si specifica che la Banca non ha ricevuto finanziamenti nell'anno di rendicontazione da parte della Pubblica Amministrazione. È da ricordare, inoltre, che la Banca, come specificato dal Codice Etico, non eroga contributi diretti o indiretti a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche o sindacali, né a loro rappresentanti e candidati.

S05-S06, EC4

RAPPORTI CON IL
MONDO POLITICO
E ISTITUZIONALE



Responsabilità di prodotto

PR1

IMPATTI SU SALUTE E SICUREZZA

BNL, per l'attività che svolge, ha adottato una serie di iniziative atte a garantire la sicurezza dei clienti e della comunità. Di seguito sono riportati alcuni interventi volti a mitigare i rischi potenziali di rapina e che quindi impattano positivamente sulla sicurezza della clientela che giornalmente accede alla rete di agenzie BNL.

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), 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; dalla diffusione dei frazionatori di contante e del più ampio modello di videosorveglianza e gestione della sicurezza in agenzia.

SMS Alert

Servizio attraverso il quale BNL offre ai propri clienti l'opportunità di ricevere una notifica SMS ogni volta che le proprie carte di pagamento vengono utilizzate per effettuare operazioni di acquisto o prelievo in Italia o all'estero. In questo modo, il cliente ha a disposizione un'ulteriore opportunità per soddisfare le esigenze di sicurezza e controllo sui propri strumenti di pagamento. Nel 2010, questo servizio è stato esteso anche ad altri prodotti della Banca, a cominciare dal conto corrente.

Per quanto riguarda la sicurezza informatica, già nel 2009 era stato avviato un piano di miglioramento della qualità percepita dei servizi e delle applicazioni informatiche. Il piano di efficientamento mira alla riduzione dei rischi operativi e si traduce nell'adozione di metodologie più efficaci di previsione del rischio.

FS14

ACCESSO DELLE PERSONE SVANTAGGIATE

L'impegno della Banca per rendere possibile l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate va inteso sia come vicinanza nei confronti di coloro che versano in condizioni economiche non favorevoli, sia come il dovere di rendere le proprie agenzie sempre più fruibili e funzionali a tutta la propria clientela.

BNL ha costituito le Agenzie di Negoziazione Amichevole (AGENAM) con l'obiettivo di gestire in modo personalizzato i clienti con difficoltà di rimborso dei finanziamenti. La Banca 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. Nel 2010, le Agenzie di Negoziazione Amichevole, il cui organico è di circa 140 addetti, hanno progressivamente ampliato l'offerta di prodotti e servizi dedicati alla rimodulazione dei finanziamenti, divenendo un interlocutore stabile e autorevole con cui il cliente può concordare le migliori modalità di regolarizzazione dei pagamenti. Inoltre, lo studio di nuovi concept di agenzia, previsti all'interno del Piano Industriale 2007/2009, ha dato l'opportunità di realizzare agenzie più attente alle necessità dei portatori di handicap. È in questa direzione che BNL, con la struttura Sviluppo e Innovazione Agenzie della Divisione *Retail&Private*, ha avviato

una *partnership* con l'Unione Italia Ciechi (UIC) con l'obiettivo di sviluppare nuove soluzioni utili a semplificare la fruizione dei servizi bancari presso i nostri sportelli anche ai clienti, BNL e non, con problemi visivi.

Clienti ipo e non vedenti

BNL mette a disposizione della clientela ipo e non vedente dei servizi dedicati. Di seguito, sono brevemente descritti gli interventi che hanno avuto luogo nel 2010.

- È proseguita l'installazione di sportelli bancomat che consentono l'accesso al servizio di prelievo e saldo anche a persone non vedenti o ipovedenti grazie a un supporto di audio guida.
- A fine maggio 2010, è avvenuta la prima installazione di un percorso tattile che permette l'accessibilità fisica all'agenzia: si tratta di un percorso guidato che facilita l'individuazione e il raggiungimento degli spazi dell'agenzia sia agli ipovedenti (grazie al contrasto cromatico con la pavimentazione) sia ai non vedenti con il supporto delle mappe visuo-tattili. Il primo progetto pilota ha interessato l'agenzia 31 a Roma in piazza Venezia, ma ad oggi sono stati effettuati altri 2 progetti presso l'agenzia 100 di Roma e l'agenzia 3 di Messina. Inoltre, 14 agenzie hanno coinvolto direttamente le sedi locali dell'Unione Italia Ciechi (UIC) in altrettanti eventi dedicati al tema dell'accessibilità di persone ipo non vedenti. Ai partecipanti (complessivamente circa 800) è stato anche consegnato un kit (auricolari e istruzioni per l'utilizzo dell'audioguida degli ATM in Braille e "in nero"); questa iniziativa proseguirà anche nel 2011 con l'obiettivo di coinvolgere circa altre 30 comunità sul territorio.

Accoglienza in agenzia per le famiglie con bambini piccoli

Nel 2010, in 4 nuove agenzie (2 a Roma, 1 a Messina e 1 a Brindisi) è stato lanciato il progetto pilota dell'agenzia con un nuovo spazio dedicato all'accoglienza delle famiglie con bambini piccoli.

La nuova area bimbi è stata realizzata pensando anche agli adulti che possono venire in agenzia insieme ai propri figli con la possibilità di lasciarli in tutta tranquillità, nello spazio a loro dedicato mentre effettuano operazioni allo sportello. Il progetto è stato pensato per le agenzie aperte in zone residenziali in espansione o comunque per quartieri con un'alta percentuale di giovani coppie. I materiali utilizzati per la realizzazione dell'area bimbi sono quelli normalmente utilizzati negli asili e i colori corrispondono a quelli dell'area riservata all'attesa degli adulti.



La Banca dimostra una pronta capacità di reazione anche in seguito ad accadimenti gravi che colpiscono il Paese. Infatti, già dal 2009, BNL è stata vicina alla popolazione abruzzese segnata dal grave terremoto che li ha colpiti sostenendo i dipendenti BNL residenti o con sede di lavoro a L'Aquila e nei comuni della Provincia. Quest'anno, per proseguire questa iniziativa a favore del personale è stata erogata una somma pari complessivamente a circa 63.000 euro. Inoltre, sebbene la quasi totalità dei colleghi sia ormai rientrata nelle rispettive abitazioni, si è provveduto al pagamento dei canoni di locazione di coloro che sono in un alloggio provvisorio. Parte del suddetto budget è stato impiegato a titolo di bonus "una tantum" in favore dei dipendenti che hanno rinunciato all'aiuto Banca per le spese dell'alloggio preferendo soluzioni alternative quali l'acquisto di un camper o di una casetta in legno. La Banca ha chiuso le unità mobili aperte subito dopo il sisma riaprendo le filiali e inaugurando nuove agenzie. Il 13 dicembre, è stata inaugurata la nuova agenzia di Bazzano, una delle frazioni alla periferia de L'Aquila, dove la vita della città si è spostata dopo il terremoto dello scorso aprile. Nel corso della giornata alcuni alberi, legati ai primi conti correnti aperti presso l'agenzia, (iniziativa "Metti in conto un albero" vedi FS8) sono stati messi a dimora nel piazzale di Collemaggio. Con questa inaugurazione, BNL ribadisce il proprio impegno a fianco del Comune de L'Aquila e dei cittadini per contribuire alla normalizzazione della vita cittadina.

La Banca si è attivata anche in favore dei colleghi residenti e con sede di lavoro in Veneto colpiti dall'alluvione verificatasi in novembre 2010. Sebbene le Risorse Umane sul territorio continuino a monitorare le necessità dei dipendenti, l'entità del fenomeno sembra essere contenuta. Al momento, sono stati principalmente erogati prestiti agevolati in favore di coloro che hanno richiesto il supporto della Banca.

Anche quest'anno è proseguito l'impegno di BNL nel consolidamento e nello sviluppo di prodotti e servizi socialmente responsabili. Inoltre, la Banca ha confermato la propria attenzione ai bisogni emergenti delle piccole e medie imprese italiane proponendosi come interlocutore di riferimento per accompagnare i processi di discontinuità aziendale come la crescita, l'efficientamento e l'internazionalizzazione, aventi spesso quali punti qualificanti la sostenibilità ambientale e significative connotazioni sociali o culturali. Guardando alla tipologia di finanziamento nel contesto manifatturiero è emersa l'esigenza delle aziende clienti di ottenere finanziamenti finalizzati alla stabilizzazione e rimodulazione della struttura e qualità del debito. Per questo motivo, sono stati stipulati accordi con le Regioni che facilitano l'accesso alle agevolazioni al credito per le PMI, previste anche da Made in Lombardy-Finlombarda, Fiditoscana e Banca Impresa Lazio o ancora tramite ricorso alla garanzia del Fondo Centrale per consentire il sostegno all'impresa assicurandone continuità produttiva ed occupazionale. L'impegno di BNL è consistito nel coniugare la "forza" che deriva dall'appartenenza al Gruppo BNP Paribas con la "focalizzazione" tempestiva ed efficace sulle opportunità dei "pacchetti anticrisi" messi in campo da organismi pubblici in favore del sistema imprenditoriale.

Carte di Credito BNL per Telethon

I clienti BNL, titolari di Carte di Credito BNL (*Classic, Gold, Elite, Infinite e TopCredit*), hanno la possibilità di sostenere tutto l'anno la ricerca scientifica, disponendo una donazione mensile a favore di Telethon, pari allo 0,5% delle proprie spese.

My Cash BNL per Telethon

Carta prepagata che consente al cliente di devolvere, contestualmente alla richiesta della carta, una donazione a favore di Telethon e di contribuire alla raccolta dei fondi anche nei mesi dell'anno non legati alla maratona.

POS Positivity per Telethon

Iniziativa Donazioni su POS, attraverso un'applicazione ad hoc sul terminale permette al cliente di devolvere una somma di denaro a scelta (fino ad un massimo di 25 euro) a favore di Telethon nei punti vendita, a fronte o meno di un acquisto.

Prestito BNL Meritatamente

Prosegue con le iniziative "Prestito di Merito" e "Prestito di Lode" il finanziamento a condizioni di particolare vantaggio corsi di laurea, *Master*, progetti Erasmus, acquisto di pc portatili con connessione *wi-fi*, costi di intermediazione immobiliare o depositi cauzionali per gli studenti fuori sede.

Prestito BNL adottAMI

Finanziamento che consente a chi ha avviato le pratiche per l'adozione internazionale di sostenere tutte le spese necessarie senza preoccupazioni, 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.

Prestito Nuovi Nati

Prodotto finalizzato al sostegno delle famiglie con nuovi nati o figli adottati negli anni 2009, 2010 e 2011 che prevede l'erogazione di prestiti personali a condizioni particolarmente favorevoli.

Prestito della Speranza

Finanziamenti a tassi vantaggiosi per le famiglie in temporanea difficoltà economica. Il prodotto è nato con l'adesione di BNL all'iniziativa della Conferenza Episcopale Italiana (CEI). In particolare, si rende noto che il 23 dicembre 2010 l'ABI ha siglato un accordo con la CEI prevedendo due nuove forme di finanziamento: il microcredito sociale per famiglie in condizioni di particolare vulnerabilità economica o sociale e il microcredito di impresa per l'avvio o l'esercizio di attività di lavoro autonomo o di microimpresa.

Fondo di solidarietà

Dal 15 Novembre 2010, le famiglie in difficoltà possono richiedere la sospensione del mutuo per l'acquisto della prima casa, ricorrendo al Fondo di Solidarietà gestito dalla CONSAP S.p.A. per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (Legge 244/2007). Il Fondo di Solidarietà consente al mutuatario di richiedere una sospensione del mutuo per non più di due volte e per un periodo massimo complessivo di 18 mesi.

È proseguita nel 2010 l'adesione di BNL all'accordo ABI che estende ai privati la moratoria sui mutui e la Banca ha confermato il proprio impegno con una proposta organica e originale che supera i termini dell'accordo generale ed aggiunge elementi migliorativi.

Suddetto accordo prevede la possibilità di saltare l'intera rata e non solo la quota capitale come nella moratoria per le PMI. D'altra parte, BNL ha ritenuto che questa scelta non vada nel vero interesse del consumatore in quanto, una volta terminata la moratoria, il cliente si trova a pagare la rata ordinaria oltre agli interessi maturati nei 12 mesi di sospensione. BNL ha scelto quindi di sospendere la sola quota capitale, dando comunque un beneficio immediato forte, abbinando la riduzione strutturale della rata con l'allungamento della durata del prestito. Al rientro dalla moratoria non vi sarà pertanto un gradino "alto" da superare, ma solo un incremento moderato e una volta ripristinato l'equilibrio economico, sarà possibile scegliere di aumentare la rata, diminuendo di nuovo la durata del piano.

L'accordo prevede anche un limite di importo del mutuo originario a 150.000 euro e un limite di reddito del richiedente di 40.000 euro annui. BNL però non ha ritenuto corretto escludere alcuni clienti dal beneficio della moratoria, di conseguenza, ha deciso di non porre limiti d'importo e di reddito alla possibilità di aderire alla moratoria. Si specifica inoltre che, avendo a catalogo il Prestito BNL *Revolution* con importi fino a 100.000 euro, non sembrava completa una proposta che escludesse i prestiti personali. La scelta è stata quella di allargare il perimetro anche ai prestiti, sempre che il cliente abbia anche un mutuo BNL, applicando alcuni criteri discrezionali in presenza di solo prestito personale.

Inoltre, la Banca ha confermato la propria attenzione ai bisogni emergenti delle piccole e medie imprese italiane proponendosi come interlocutrice di riferimento per accompagnarle nella crescita, nell'efficientamento e nell'internazionalizzazione. Guardando alla tipologia di finanziamento nel contesto manifatturiero è emersa l'esigenza delle aziende clienti di ottenere finanziamenti finalizzati alla stabilizzazione e rimodulazione della struttura e qualità del debito. Per questo motivo, sono stati stipulati accordi con le Regioni che facilitano l'accesso alle agevolazioni al credito per le PMI, previste anche da Made in Lombardy-Finlombarda, Fiditoscana e Banca Impresa Lazio. L'impegno di BNL è consistito nel coniugare la "forza" che deriva dall'appartenenza al Gruppo BNP Paribas con la "focalizzazione" tempestiva ed efficace sulle opportunità dei "pacchetti anticrisi" messi in campo da organismi pubblici in favore del sistema imprenditoriale.

In ambito infrastrutturale, durante il 2010, sono state concluse significative operazioni a sostegno di progetti di importante valenza e impatto socio-economico. Si segnalano due linee di credito in favore dell'Azienda Sviluppo Ambiente e Mobilità (A.S.A.M. S.p.A.) e una in favore di Milano Serravalle-Milano Tangenziali S.p.A., (MI.SE) entrambe riconducibili alla Provincia di Milano; il supporto dato da BNL al consorzio Salini-Tecnimont, aggiudicatario della gara per la realizzazione della nuova metropolitana di Copenhagen-Frederiksberg. Nel contesto delle infrastrutture socio-sanitarie, significativo è stato l'intervento finanziario di 120 milioni di euro a favore della Fondazione Don Carlo Gnocchi, una tra le più importanti realtà a livello nazionale nel campo della riabilitazione, Ente morale riconosciuto con DPR 11/2/52 che ha assunto la qualifica di Organizzazione non governativa. Hanno avuto luogo anche altre attività di erogazione del credito agevolato nel settore Ricerca&Innovazione, ma anche cinematografico e teatrale.



FS8

PRODOTTI E SERVIZI
CON FINALITA'
AMBIENTALI

In considerazione della sempre più crescente sensibilità al tema ambientale, in particolare nel comparto dei finanziamenti di progetto, la Banca sostiene iniziative imprenditoriali di media dimensione a favore di imprese attive nel settore della produzione di energia da fonti rinnovabili e di vendita di energia e gas naturale. In tal senso, si segnalano interventi di rilievo. Sono stati finanziati oltre 145 milioni di euro 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. La Banca ha realizzato 3 progetti di media taglia (almeno 3,0 MW) nell'ambito delle iniziative imprenditoriali finalizzate alla realizzazione di parchi fotovoltaici e sono state sviluppate iniziative nel settore della co-generazione per uso residenziale con il finanziamento di un impianto di tele-riscaldamento. Gli interventi nel settore idrico hanno invece visto un rallentamento, prevalentemente in ragione dell'incertezza del quadro legislativo nazionale con l'obiettivo nel 2011 di riprendere le diverse trattative in corso con i gestori dei servizi idrici.

Grazie al finanziamento di BNL, un cliente BNL ha realizzato in Carnia la prima casa "a km 0" interamente in legno. Il progetto, modello di efficienza energetica e di sostenibilità ambientale, ha ricevuto numerosi riconoscimenti ed è illustrato nel sito www.sadilegno.it.

Di seguito, sono riportati i prodotti e i servizi con finalità ambientali che la Banca ha sviluppato di recente.

Prestito Energia

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

Metti in conto un nuovo albero

BNL, con il progetto "Metti in conto un nuovo albero", partito nel febbraio 2010, si pone l'obiettivo di creare o arricchire aree verdi e concorrere con i Comuni ad abbattere le emissioni di gas a effetto serra, attraverso la donazione di un albero alla città in cui viene avviata una nuova agenzia per ogni conto corrente aperto nei primi sei mesi del punto vendita. È rilevante, infatti, ricordare come un solo albero riesca a compensare la produzione di 700 kg di CO₂, mentre 20 alberi ne smaltiscono 14 tonnellate, le stesse prodotte dal consumo annuo di elettricità di un ufficio di soli 10 dipendenti.



Il progetto è realizzato in stretto coordinamento con enti e amministrazioni locali che mettono a disposizione le aree da utilizzare e quindi ci guidano nella scelta di alberi adatti al terreno e alla peculiarità della flora locale. Infatti, nel corso del 2010, sono stati piantati circa 6.000 nuovi alberi nei parchi, giardini e scuole di circa 25 città italiane e l'iniziativa continuerà anche nel 2011 con l'obiettivo di raggiungere complessivamente circa 10.000 nuove piantumazioni in tutto il territorio. Ad esempio, in occasione dell'apertura della nuova

agenzia a Parma, BNL ha donato le prime 120 piante a "Il giardino dell'agronomo", parco di 2.500 metri quadrati messo a disposizione dal Comune per i residenti del quartiere Cittadella di Parma che hanno fortemente voluto e gestiranno direttamente questo spazio, primo esempio in Italia di *community gardens*.

Al progetto, inoltre, è dedicata una fan page su *Facebook*, BNL LIFE, curata dal *team* di progetto e da tutti i colleghi delle agenzie e dei territori coinvolti nell'iniziativa, con il fine di convogliare i contenuti legati al progetto e la comunicazione dello stesso, moltiplicare le occasioni di contatto e coinvolgimento degli utenti interessati, aumentare la conoscenza dell'iniziativa e dei valori sostenuti dalla Banca.



AgriBusiness

Prodotti e servizi finanziari destinati agli imprenditori che operano nel settore agricolo, zootecnico e della pesca, quali, soluzioni innovative di conto corrente, strumenti specifici per l'anticipo dei contributi pubblici, finanziamenti su misura per supportare gli investimenti di medio termine e le attività stagionali.

ATM con Fotovoltaico



Iniziativa di *Green Banking* che prevede il progetto di introduzione dell'ATM fotovoltaico, soluzione che risponde alle esigenze di posizionamento delle macchine in spazi aperti, cogliendo l'opportunità di garantire la massima riduzione dei consumi energetici puntando ad una "autosostenibilità" del sito. Finora sono stati realizzati solo progetti pilota i cui risultati mostrano come questi nuovi impianti permettano di coprire i consumi per una quota pari al 97%, corrispondente ad una mancata emissione di 725 kg di CO₂ e ad un risparmio di petrolio pari a 139,7 litri.

La trasparenza dei rapporti con la clientela è un aspetto cruciale nell'attività quotidiana della Banca che sente il dovere di assicurare al cliente scelte consapevoli. Per quanto riguarda l'etichettatura di prodotti/servizi si rimanda alla normativa concernente la trasparenza bancaria nel rispetto della quale la Banca diffonde le comunicazioni sulla trasparenza bancaria in tutte le agenzie del territorio nazionale. È stata operata una distinzione tra prodotti che necessitano di un'informativa disciplinata nel dettaglio e standardizzata, quali conti correnti con prodotti accessori e mutui, e prodotti per i quali è preferibile una normativa di principio. Generalmente, il foglio informativo deve contenere le notizie sull'intermediario, una breve descrizione del servizio e dei rischi tipici ad esso connessi, l'elenco di tutte le condizioni economiche ed esclusivamente le principali clausole contrattuali che la Banca deve comunicare nella fase di offerta al pubblico, come il recesso in caso di ripensamento e i mezzi di reclamo. Nel rispetto della normativa *Mifid*, sono sempre disponibili sulla *intranet* aziendale gli aggiornamenti, trasmessi alla clientela, circa la normativa e, per facilitarne la comprensione, è sempre disponibile nelle filiali del Gruppo anche una guida sintetica di lettura. BNL aderisce infine, al Consorzio Patti Chiari, con altre banche e intermediari finanziari associati all'Associazione Bancaria Italiana.

PR3

REQUISITI
INFORMATIVI PER
PRODOTTI/SERVIZI

In BNL, la *Customer Satisfaction* rappresenta un indicatore strategico per la relazione con la clientela sia interna che esterna in quanto la "centralità del cliente" è il cuore di tutta l'attività della Banca. La *Customer Satisfaction* monitora costantemente il livello di soddisfazione dei clienti e fornisce a tutte le unità organizzative sia di Direzione Centrale che di Rete, informazioni quantitative ed oggettive che consentano di indirizzare e sintonizzare le decisioni operative verso le esigenze dei clienti stessi.

PR5

CUSTOMER
SATISFACTION

In un'ottica di armonizzazione delle varie indagini di *Customer Satisfaction* della Banca, al fine di migliorare la capacità di lettura dei dati, BNL ha deciso di creare dal 2010 una modalità di rappresentazione in un quadro sinottico unico, utile per misurare l'andamento dei macro indicatori chiave e comparare i *trend* dei clienti BNL.

Il sistema di misurazione della *Customer Satisfaction* della clientela si basa su modelli e metodologie di rilevazione che consentono di misurare la qualità percepita del servizio per ogni canale di contatto del cliente con la Banca, per ciascuno dei segmenti di clienti e per i principali prodotti e servizi offerti.



Retail

Nel 2010 l'attività di ascolto della clientela *Retail* ha coinvolto circa 150.000 clienti *Individuals*, *Private*, *Business* e Imprese.

In particolare, nel corso dell'anno, è proseguito il monitoraggio continuativo della qualità del servizio erogato nelle Agenzie: ogni settimana sono stati intervistati clienti *Individuals* e *Business* che nella settimana precedente si sono recati nella propria Agenzia BNL ed hanno effettuato un'operazione allo Sportello o avuto un colloquio con il proprio Gestore.

Due sono gli aspetti del servizio in agenzia che hanno subito le principali variazioni: l'accoglienza e la consulenza. Nell'ultimo anno, è fortemente cresciuta la quota di clienti che si dichiara "accolta" all'ingresso in agenzia (dal 18% nel 2008 al 22% nel 2010). Dalle indagini, è emerso che sono in crescita anche le aspettative dei clienti in termini di accoglienza: oltre all'assistenza nell'utilizzo degli ATM *Multifunction*, il cliente si attende informazioni e indicazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi dell'agenzia e sui riferimenti cui potersi rivolgere. Per questo motivo, è stato introdotto nel sistema di monitoraggio un nuovo indicatore: l'indice di accoglienza. Esso è composto da due domande: "la prontezza del personale nel fornire tutte le indicazioni che erano necessarie" e "la disponibilità del personale di agenzia nel fornire assistenza nell'utilizzo del terminale ATM". Già dalle prime rilevazioni emerge una valutazione positiva da parte dei clienti.

Per quanto riguarda la consulenza invece, l'analisi della *Customer Satisfaction* negli ultimi anni ha dimostrato che il cliente chiede una relazione stabile con il proprio gestore, una frequenza di contattato sistematica, incontri programmati su appuntamento e brevi tempi di attesa. La recente introduzione, da parte di BNL, dei nuovi strumenti per una consulenza personalizzata sta cambiando le modalità di relazione col cliente.

Anche nel 2010, il livello di soddisfazione dei clienti *Retail* è stato confrontato con quello dei principali concorrenti nazionali di riferimento e da quest'anno il monitoraggio, che era attivo su base annuale, è diventato trimestrale.

Per assicurare e garantire che tutti gli attori della Banca siano orientati alla soddisfazione del cliente finale, un passaggio indispensabile è stato quello di integrare il sistema di misurazione della *Customer Satisfaction* dei clienti esterni con la rilevazione periodica della soddisfazione dei clienti interni (Direttori di Agenzia e Gestori Commerciali).



Indagini ascolto clienti esterni

TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	MESE DI AVVIO INDAGINE
<i>Customer Satisfaction</i> Agenzia	111.000 Clienti <i>Individuals</i> e <i>Business</i> BNL.	Interviste telefoniche (CATI)	Gennaio 2010, cadenza settimanale
Indagine sulla qualità del servizio del CRC (Centro Relazione Clientela)	4.000 Clienti <i>Individuals</i> e <i>Business</i> che hanno contattato il CRC nel mese precedente l'intervista.	Interviste telefoniche (CATI)	Gennaio 2010, cadenza bimestrale
<i>Customer Satisfaction</i> Banca via Internet	Universo clienti utilizzatori della Banca <i>online</i> (22.000)	Questionario <i>online</i>	Dicembre 2010
<i>Customer Satisfaction</i> Private Banking	1.000 Clienti <i>Private</i>	Questionario Postalizzato	Settembre 2010
<i>Customer Satisfaction</i> Clienti reclamanti	600 Clienti <i>Individuals</i> , <i>Small Business</i> , Imprese che hanno reclamato formalmente	Interviste telefoniche (CATI)	Prima rilevazione a giugno 2010 e seconda a dicembre 2010
<i>Customer Satisfaction</i> Servizio POS	800 clienti POS BNL e 400 clienti POS <i>competitors</i>	Interviste telefoniche (CATI)	Novembre 2010
<i>Customer Satisfaction</i> Confronto Competitivo	8.100 interviste a clienti BNL e clienti dei principali <i>competitors</i> nazionali e locali.	Interviste telefoniche (CATI)	Marzo 2010, cadenza trimestrale
<i>Customer Satisfaction</i> Processo Erogazione Mutui	600 interviste a clienti che hanno sottoscritto un Mutuo con BNL	Interviste telefoniche (CATI)	Ottobre 2010
Vendita a distanza bancomat	1.000 interviste a clienti che hanno richiesto il bancomat tramite CRC o sito internet	Interviste telefoniche (CATI)	Marzo - Aprile 2010

Indagini ascolto clienti interni

TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	MESE DI AVVIO INDAGINE
<i>Customer Satisfaction</i> DAG	800 Direttori di Agenzia	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Quadrimestrale
Gestori <i>Retail</i>	1.600 Gestori <i>Retail</i>	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Quadrimestrale
Gestori <i>Private</i>	200 Gestori <i>Private</i>	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	1° edizione a Dicembre 2010, quadrimestrale



Corporate

La misurazione della soddisfazione della clientela *Corporate* e Pubblica Amministrazione è ormai sistematica e le indagini condotte ogni anno sono divenute lo strumento principale per monitorare a 360 gradi l'andamento della relazione tra la Banca e la sua clientela.

Indagini ascolto clienti esterni

TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	FREQUENZA
<i>Customer Satisfaction Corporate</i>	2.600 imprese <i>Corporate</i>	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale, quarto trimestre
<i>Customer Satisfaction Pubblica Amministrazione</i>	1.300 enti della Pubblica Amministrazione	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale, quarto trimestre
<i>Customer Satisfaction Confronto Competitivo</i>	1.000 interviste a clienti BNL e clienti dei principali <i>competitors</i> nazionali	Interviste telefoniche (CATI)	Aprile 2010
<i>Customer Satisfaction Servizio Assistenza Corporate</i>	900 clienti tra gli utilizzatori del SAC	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale
Indagine sulla qualità del servizio di assistenza ai canali telematici imprese	150 clienti Imprese che hanno contattato l'HD canali telematici nei due mesi precedenti l'intervista	Interviste telefoniche (CATI)	6 rilevazioni / cadenza bimestrale

In termini di risultati tra le imprese *Corporate* emerge un livello di soddisfazione stabile nel tempo; tale indicatore è in crescita nel caso in cui BNL risulti essere una delle banche di riferimento dell'impresa cliente. In questo caso, la relazione più profonda che si instaura con il cliente comporta un utilizzo non solo più intenso, ma anche più variegato del portafoglio prodotti ed una conoscenza più completa dell'organizzazione della Banca presupposto fondamentale per un rapporto più fidelizzato con la clientela.

Inoltre il 65% degli intervistati si dichiara soddisfatto di BNL in misura uguale o superiore alle altre banche del sistema e nel 76% dei casi, i clienti ritengono che BNL sostenga le imprese attraverso l'erogazione del credito in misura uguale o superiore ad altre banche.

Tra i diversi fattori esplorati nel modello di soddisfazione, il giudizio sul proprio referente commerciale è quello che ottiene sempre i valori più positivi e si conferma come quello più determinante nella soddisfazione del cliente, punto di forza nella relazione con la Banca. Aumenta la vicinanza al cliente e l'intensità commerciale soprattutto grazie ad un uso più efficace dei contatti telefonici e via mail.

Più utilizzato che nello scorso anno e molto apprezzato risulta essere anche il SAC (Servizio di Assistenza *Corporate*) creato appositamente per fornire informazioni ai clienti Imprese e Pubblica Amministrazione sulla propria operatività tramite accesso telefonico o via mail.

Proprio ai clienti che hanno utilizzato il SAC nel corso del 2010, è stata dedicata un'indagine ad hoc condotta tramite interviste telefoniche.

I risultati sono stati molto soddisfacenti in termini di qualità delle risposte fornite e di tempestività e completezza delle stesse. Infatti, l'indicatore primario di efficienza dell'attività, (*One Call Solution*) è pari a:

- 81% per le richieste telefoniche;
- 88% per le richieste via mail.

Gli indici di soddisfazione sono entrati a far parte del sistema incentivante delle strutture commerciali di rete.



TIPOLOGIA DI RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	MESE DI AVVIO INDAGINE
<i>Customer Satisfaction Rete Corporate</i>	800 risorse commerciali	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Annuale

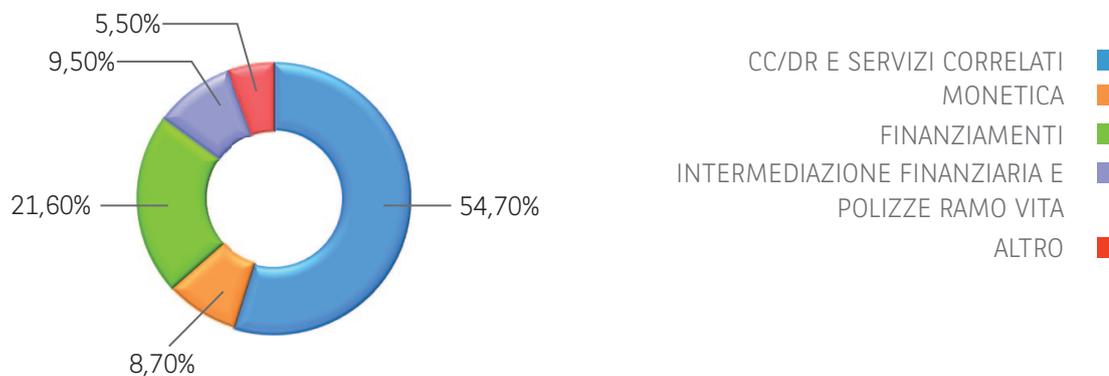
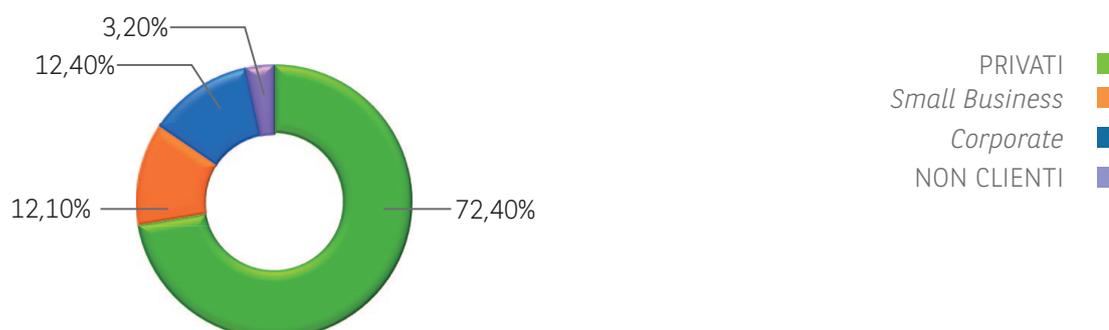
Anche l'indagine di soddisfazione interna è diventata ormai un appuntamento abituale per monitorare la soddisfazione delle risorse di rete rispetto a quei processi ritenuti chiave per poter svolgere con efficacia la propria attività commerciale. Dai giudizi espressi e soprattutto dalla loro evoluzione nel tempo è possibile verificare l'efficacia delle modifiche introdotte nei processi considerati. Nell'ultima rilevazione si è assistito ad un miglioramento generalizzato rispetto a tutti gli ambiti presi in esame: processo del credito, operatività corrente, servizi di *marketing*, ecc.

BNL ha registrato e gestito circa 5.200 reclami da parte della clientela, corrispondenti allo 0,2% della totalità dei clienti di BNL.

PR8

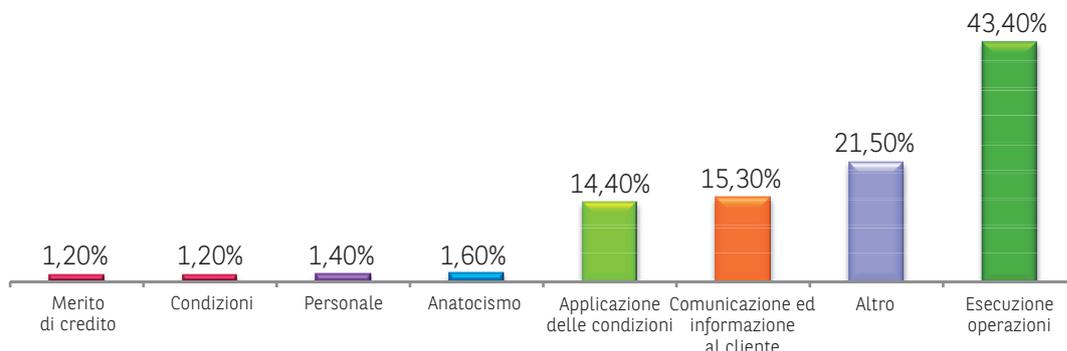
RECLAMI DEI CONSUMATORI

Ripartizione reclami per prodotto

Ripartizione reclami per area *business*



Principali motivazioni di reclamo



PR6-PR7

CONFORMITA'
DELL'ATTIVITA' DI
MARKETING

L'attività di comunicazione promossa da BNL si svolge nel pieno rispetto dei diritti dei vari *stakeholder*, in conformità ai requisiti legali, agli standard, ai codici e alle politiche volontariamente assunte.

In particolare, per la comunicazione rivolta verso l'esterno, la Banca ottempera al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria direttamente o indirettamente attraverso le agenzie di pubblicità di cui si avvale, imponendo il rispetto dei principi di trasparenza, veridicità e onestà. Per la registrazione dei marchi, BNL adempie alla normativa vigente tramite la società di consulenza in proprietà industriale a cui si rivolge.

Le attività di comunicazione *one-to-one* vengono inoltre svolte nel rispetto della normativa sulla *privacy*.

Si segnala che quest'anno è stato promosso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato un procedimento per presunta pratica commerciale scorretta attinente messaggi pubblicitari ingannevoli (vedi S07).

PR2, PR4, PR9

CONFORMITA'
NELLA FORNITURA
DI PRODOTTI/
SERVIZI

Gli oneri per sentenze relative a cause passive con i clienti sono risultati pari a circa 5,5 milioni di euro.

FS15-FS16

EDUCAZIONE
FINANZIARIA

L'interesse per programmi di educazione finanziaria rimane molto sentito tra i clienti delle banche; recentemente il Consorzio Patti Chiari ha presentato, assieme allo studio Ambrosetti, uno studio dal quale emerge che, su una scala da 1 a 10, la cultura finanziaria media degli italiani è pari a 4,3. I dati evidenziano come l'esigenza di educazione finanziaria sia forte, anche nelle aree del territorio italiano economicamente più avanzate. BNL ritiene che la strada che porta alla crescita della cultura finanziaria degli italiani e ad una maggiore consapevolezza delle loro scelte di investimento e finanziamento passi necessariamente attraverso la formazione.

Infatti, nel 2009 la Banca ha lanciato *EduCare*, un progetto finalizzato ad aumentare nei clienti la consapevolezza delle proprie scelte finanziarie e di facilitare l'utilizzo di strumenti di supporto adeguati. L'iniziativa, che è diventata oggi un punto di riferimento in Italia, consiste nell'offrire alla clientela BNL e a potenziali nuovi clienti, un programma di corsi informativi gratuiti sui temi chiave dell'educazione finanziaria. I seminari, della durata di circa un'ora, vengono condotti dal direttore o da altre figure professionali esperte e sono organizzati generalmente nel tardo pomeriggio presso le agenzie oppure presso sedi esterne. Il bilancio di *EduCare* presenta già adesso numeri che ne fanno un caso unico nel panorama dell'educazione finanziaria in Italia: più di 1800 eventi, 7 diverse edizioni lanciate su oltre 200 agenzie, per un totale di 30.000 partecipanti di cui uno su 5 di età inferiore ai 30 anni. Tutte le edizioni hanno avuto un gradimento molto elevato, compreso tra gli 83 e i 93 punti su 100, ottenendo valutazioni molto positive sia per l'organizzazione dell'incontro, sia per la capacità espositiva dei colleghi che si sono alternati nel fornire informazioni e spiegazioni. I temi principali trattati nelle sessioni sono:

- proteggersi dagli eventi imprevisti della vita;
- la Banca accessibile: i servizi dedicati agli ipovedenti;
- anticipare i propri desideri;
- investire il proprio risparmio;
- pensare oggi alla pensione di domani;
- vado a studiare fuori;
- vivere la Banca comodamente;
- mettere su famiglia e comprare la prima casa;
- pagare con la moneta elettronica.



Il principale punto di forza percepito dai partecipanti ai seminari è che non si tratta di un'attività di promozione commerciale, bensì di un'iniziativa attivata con una logica di reale attenzione agli interessi del consumatore, all'insegna dell'innovazione e della responsabilità, in grado di offrire strumenti informativi e supporto per migliorare le conoscenze di base ed effettuare valutazioni e scelte consapevoli, in corrispondenza dei principali eventi della vita.

Attraverso il sito educare.bnl.it, i clienti possono avere informazioni sui seminari e mettersi in contatto con l'agenzia più vicina.

Alfabetizzazione Bancaria: un corso *EduCare* appositamente studiato per i più giovani si è tenuto presso lo *stand* di BNL degli Internazionali BNL di Tennis 2010.

Un'intera classe di una scuola di Grottaferrata è stata la protagonista di un'iniziativa della BNL finalizzata ad avvicinare i giovanissimi ai temi economici: 21 alunni di terza media hanno assistito ad un paio di partite del torneo, dopo essere stati ospitati nello *stand* BNL, dove hanno avuto la possibilità di prendere confidenza con i rudimenti di economia e di "alfabetizzazione" bancaria.

Quest'anno è stato lanciato *EduCare Corporate*, strumento che mira a rafforzare l'immagine di BNL sui mercati locali, costruendo ulteriori occasioni di personalizzazione della relazione tra la Banca e le imprese.

Oltre 500 clienti *Corporate* hanno partecipato ai diversi incontri che hanno riguardato lo scenario macroeconomico e dei mercati finanziari, i finanziamenti a medio e lungo termine ed il sostegno alle imprese, le coperture dai rischi di cambio, le opportunità dell'accesso al credito attraverso le garanzie pubbliche e private, gli strumenti destinati all'internazionalizzazione e all'operatività



con l'estero, le nuove opportunità del *leasing* e dei finanziamenti per il fotovoltaico.

Primo seminario *EduCare Business* – Estero

A Udine, nella storica agenzia BNL, si è svolta la prima edizione del seminario *EduCare Business* – Estero, nato per venire incontro alle esigenze legate al mondo delle imprese che operano con i mercati esteri. Hanno partecipato 10 imprese clienti BNL, operanti nelle province di Pordenone, Trieste e Udine e nel corso di una mattinata è stato approfondito il tema delle operazioni bancarie utilizzate per il regolamento di transazioni commerciali internazionali. L'argomento, affrontato con l'ausilio di casi concreti, ha permesso ai clienti di capire meglio i rischi legati a questo tipo di operazioni e il supporto che la Banca può fornire loro.

Inoltre, è stata effettuata una formazione specifica, che proseguirà anche nel 2011, allo scopo di divulgare i principi che sono alla base di comportamenti adeguati nella gestione dei rapporti con la clientela e nella conduzione delle attività correnti. L'iniziativa è stata articolata nella modalità di evento destinato al pubblico e ai dipendenti BNL, coinvolgendo i più importanti *Regulators* nazionali e in collaborazione con l'AICOM, Associazione Italiana *Compliance*. Le tematiche trattate hanno riguardato l'adeguatezza della vendita dei prodotti bancari, finanziari e assicurativi, riferendosi alla normativa su trasparenza, usura, *privacy*, *Mifid*, e i comportamenti etici e deontologici, in riferimento al D.Lgs 231/2001, *market abuse*, Operazioni Personali - *Mifid*, Allerta Etico, conflitti dei collaboratori.

Concludendo, BNL svolge inoltre un'attività di monitoraggio quotidiano sull'andamento dei mercati finanziari, che viene comunicata e diffusa alla clientela e ai dipendenti attraverso documenti specifici. Ogni giorno infatti, viene pubblicato il *Morning call daily*, contenente indicazioni, grafici e tabelle sugli eventi macro, notizie sui temi finanziari più rilevanti ed i movimenti dei tassi e valute e ogni venerdì sono disponibili gli approfondimenti del *Morning call weekly* insieme al supplemento Banche Centrali. Le pubblicazioni, presenti sulle piattaforme "*Echo'Net*" e su www.bnl.it, sono consultate quotidianamente da circa 3.500 destinatari - di cui circa 1.800 clienti *Corporate* ed oltre 1.600 dipendenti - che ricevono per email i documenti del *Morning call* diffusi su siti pubblici e ripresi da giornali specializzati.

Alfabetizzazione bancaria con AcFil (comunità Filippina) di Torino

Nell'ambito del progetto "*Echo-Explain to Change and hope for greater opportunity*" per la comunità dei Filippini realizzato dalla ACFIL (Associazione Culturale Filippina del Piemonte) di Torino, BNL ha erogato una formazione concentrata sul tema *Family* (dal budgeting familiare ai prodotti bancari creati per la famiglia). Il progetto ha previsto circa 12 seminari realizzati nel corso dell'anno con una media di 30 partecipanti ad ogni incontro. Per l'iniziativa è stato predisposto un modulo ad hoc intitolato *Discovering Bank*, completamente in lingua inglese, la lingua di riferimento della comunità con cui sono stati tenuti i corsi.

Comportamenti anti-concorrenziali

S07-S08

CONCORRENZA
SLEALE

Nel 2010, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha promosso due procedimenti nei confronti di BNL per presunte pratiche commerciali scorrette.

Il primo concerne i ritardi nell'attuare le richieste dei clienti in merito all'estinzione dei conti correnti, che si è concluso senza sanzioni.

Il secondo per pratica commerciale scorretta relativa alla diffusione di un messaggio promozionale ingannevole relativo ad un prodotto di conto corrente (BNL *Revolution* "BL3") ha portato ad una sanzione pecuniaria amministrativa di 80.000 euro. La Banca, di conseguenza, ha formulato ricorso al TAR contro il provvedimento.

Nell'anno, BNL ha altresì ricevuto notifica di sanzioni amministrative da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in relazione a procedimenti, verificatisi nel 2009, relativi a:

- una pratica commerciale scorretta nella comunicazione dei costi dell'estinzione anticipata dei mutui, (valore monetario della sanzione di 250.000 euro);
- intesa restrittiva della concorrenza, posta in essere insieme ad altri istituti finanziari, in relazione alla determinazione delle commissioni interbancarie sui pagamenti attraverso carte di credito e di debito, (valore monetario della sanzione di 240.000 euro);
- fornitura di informazioni scorrette ai consumatori relative ad un prodotto mutuo affitto, (valore monetario della sanzione di 50.000 euro).

Riguardo tali sanzioni amministrative, BNL ha formulato ricorso al TAR.

Nel mese di marzo, la Banca d'Italia ha notificato a BNL l'avvio di un procedimento sanzionatorio in tema di trasparenza, nonché talune inosservanze rispetto agli obblighi di pubblicità e sul piano organizzativo e dei controlli in ordine al rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e correttezza nei confronti dei clienti. La Banca d'Italia, in data 29 dicembre, ha comunicato alla Banca che, valutate le controdeduzioni e tenuto conto del complesso delle informazioni raccolte, ritiene di non dare seguito all'iter sanzionatorio.

Infine, si è definitivamente concluso un procedimento pendente dal 2008 con la riconosciuta conformità dell'operato della Banca circa la portabilità dei mutui e con conseguente annullamento e restituzione della sanzione a suo tempo comminata.



“Progetta sempre una cosa considerandola nel suo più grande contesto, una sedia in una stanza, una stanza in una casa, una casa nell’ambiente, l’ambiente nel progetto di una città”.

Eiel Saarinen
(architetto finlandese)



PERFORMANCE AMBIENTALE

La sempre maggiore attenzione rivolta alle tematiche ambientali, richiede a tutti gli attori del contesto economico di sensibilizzarsi e di adottare politiche che si pongano l'obiettivo di uno sviluppo sostenibile nella logica di una crescita che rispetti la natura e la dimensione dell'uomo. Tenendo in considerazione la complessità dei problemi sociali, ambientali ed economici che scaturiscono dallo sviluppo delle società industrializzate nella prospettiva di lungo termine, la sostenibilità costituisce una sfida per la responsabilizzazione della collettività. È necessario, quindi, che i beni e i servizi funzionali all'attività di qualsiasi impresa siano coerenti con il rispetto dell'ambiente, delle norme di sicurezza e dei diritti dei lavoratori, al fine di creare e mantenere uno sviluppo economico compatibile con il contesto ambientale.

In tale ottica si inquadra l'operato del Gruppo BNP Paribas, il quale, attraverso l'adesione agli accordi del "Summit della Terra" di Rio de Janeiro del 1992, concretizza il proprio impegno nell'adesione e nel rispetto dei principi di eco-sostenibilità. Partendo da un sistema di norme e obiettivi condivisi con la Capogruppo, la strategia ambientale di BNL, di conseguenza, si è sviluppata su diverse direttrici allo scopo di razionalizzare i consumi energetici e di diffondere, sia all'interno che all'esterno, la cultura della sostenibilità e della responsabilità.

Gli obiettivi sono perseguiti considerando il carattere economico, sociale ed ambientale dei prodotti/servizi offerti, in modo da concretizzare la responsabilità sociale d'impresa in diverse iniziative, quali i prodotti verdi per i clienti titolari di imprese sostenibili e i finanziamenti di parchi fotovoltaici.

I progetti attuati dalla Banca mirano sia alla riduzione degli impatti diretti sull'ambiente, attraverso il miglioramento delle metodologie di monitoraggio di consumi energetici e materie prime, sia alla realizzazione di ambienti di lavoro sempre più caratterizzati da una condizione di benessere per i lavoratori. Infatti, BNL si prodiga nella ricerca costante dell'ottimizzazione dei livelli di servizio avvalendosi delle migliori soluzioni offerte dalle tecnologie eco-compatibili, come in occasione della realizzazione delle nuove agenzie e della ristrutturazione degli immobili.



Materie prime e altri materiali

EN1-EN2-EN8-EN9

MATERIE PRIME

PESO E
VOLUMI

CARTA

Consumi di carta

	2008	2009	2010
Carta Totale (kg)	2.008.000	1.325.000	1.724.000
Carta per dip. (Kg)	142,8	96,4	106,1

(valori calcolati per n. FTE totali 16.252 comprensivi di esterni)

Il principale ambito di utilizzo della carta è la riproduzione di documenti ad uso interno negli uffici della Direzione Generale e della Rete, infatti, la carta utilizzata per fotoproduttori rappresenta più del 70% dei consumi totali. A tal proposito, si specifica che la carta per fotocopie è da 75 gr/mq.

Carta per fotoproduttori

	2010
Carta Totale (kg)	1.211.923,9
Carta per dip. (Kg)	86,6
Totale fogli	242.890.000
Fogli per dip. (formato A4)	17.349,3

La quantità della carta utilizzata, invece, per la modulistica nel 2010 ammonta a 260.116 Kg, circa il 15% del totale della carta utilizzata.

Carta riciclata

	2008		2009		2010	
	Q.tà totale (Kg)	% su q.tà totale carta	Q.tà totale (Kg)	% su q.tà totale carta	Q.tà totale (Kg)	% su q.tà totale carta
Carta riciclata	1.066.000	53%	1.014.000	77%	1.331.000	77%
Carta riciclata acquistata	59.000	3%	22.022	2%	14.500	77%

(valore calcolato per n. FTE totali 16.252 comprensivi di esterni)



ALTRI MATERIALI

Consumi di toner

	2008	2009	2010
Q.tà totale toner	38.457	16.486	17.664
Q.tà toner per dipendente	2,7	1,2	1,1

La Banca provvede alla raccolta dei toner esausti in modo separato in quanto questo tipo di rifiuto appartiene alla classe dei rifiuti speciali non pericolosi.

Inoltre, tra i prodotti ad uso ufficio, quali la cancelleria, la Banca preferisce l'approvvigionamento di prodotti *Green*. Questa scelta rientra nelle politiche implementate a tutela dell'ambiente: acquistare "verde" significa considerare e valutare la bontà di una fornitura nell'ambito del processo di acquisto non limitandosi a tenere conto solo del suo costo monetario o delle sue caratteristiche tecniche specifiche, ma anche degli impatti ambientali della stessa lungo tutto il suo ciclo di vita.

ACQUA

L'acqua è impiegata dalla Banca prevalentemente per usi igienico-sanitari e per il funzionamento e il raffreddamento degli impianti termici. L'approvvigionamento avviene quasi esclusivamente tramite acquedotto. I consumi, stimati sulla base delle spese sostenute, registrano una sostanziale stabilità nell'ultimo triennio:

Consumi d'acqua	2008	2009	2010
Q.tà totale acqua (m ³)	658.632	787.665	700.000
Q.tà acqua per dipendente	48	57	54

Data l'attività svolta, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

EN10

ACQUA RIUTILIZZATA

BNL non possiede terreni in aree classificate come "protette".

EN11

POSSEDIMENTI
IN AREE
PROTETTE



Consumi

EN3-EN4

Consumi di energia

ENERGIA

	2008	2009	2010
Energia Elettrica (Kwh)	114.000.000	116.000.000	116.000.000
Emissioni dirette CO ₂ (tonn)	62.700	63.800	63.800
per dipendente (Kwh/anno)	8.103	8.434	7.138

Metano (m ³)	4.300.000	5.700.000	4.200.000
Emissioni dirette CO ₂ (tonn)	8.299	11.000	8.106
per dipendente (m3/anno)	305,72	414,5	258,4

Gasolio (lt)	1.190.000	999.550	900.000
Emissioni dirette CO ₂ (tonn)	3.046	2.559	2.304
per dipendente (lt/anno)	84,6	72,7	55,4

Carburante Company fleet (lt)	1.257.000	1.101.619	1.086.782
Emissioni indirette CO ₂ (tonn)	3.028	2.654	1.973
per dipendente (lt/anno)	89,3	80,1	77,7

EN5, EN30

RISPARMIO PER
MIGLIORAMENTI IN
EFFICIENZA

A commento dei dati sui consumi di energia, si segnala come nonostante un costante aumento dei punti di prelievo (da n.790 del 2008 a n.1025 del 2010), e della complessiva potenza impegnata (da 57.500 kWh del 2008 a 61.700 kWh del 2010) dovuti in particolare all'apertura di nuove agenzie, i consumi hanno risentito di un incremento tra il 2008 e il 2009 e di una stazionarietà tra il 2009 e 2010. Questo risultato è stato reso possibile da un miglioramento tecnologico degli impianti di riscaldamento e condizionamento. L'efficientamento degli impianti tecnologici nel 2010 è consistito anche in n.140 interventi di riqualificazione immobiliare per una spesa di 9 milioni di euro e n.70 interventi su impianti di condizionamento per un importo di 5 milioni di euro.

Nel 2010, è proseguito un programma ambizioso che BNL ha avviato nel febbraio 2009 volto alla riduzione delle inefficienze e degli sprechi, alla ottimizzazione dei costi operativi per aumentare la competitività sul mercato. Si tratta del progetto VIS, acronimo di Velocità, Integrazione e Semplicità, i tre fattori da cui dipende il successo dell'iniziativa, che coniuga la responsabilità sociale al *business* attraverso il richiamo dei dipendenti alla sostenibilità ambientale. VIS comprende al suo interno una serie di iniziative il cui successo porterà ad un risparmio in termini di emissioni di CO₂ nell'atmosfera pari a circa 3000 tonnellate all'anno.

Alla base di ogni iniziativa di VIS, ci sono i comportamenti quotidiani dei dipendenti che sono chiamati ad utilizzare al meglio gli strumenti che la Banca mette loro a disposizione e che favoriscono l'operatività dell'azienda. Per questo motivo, sono disponibili sulla *intranet* aziendale dei suggerimenti per adottare dei comportamenti eco-sostenibili, ad esempio: stampare solo le pagine realmente necessarie, stampare ove possibile in bianco e nero e fronte/retro, utilizzare la funzionalità stampa in *draft* per le bozze, utilizzare fogli già stampati per prendere appunti. Sono presenti anche delle indicazioni su come è possibile risparmiare energia nel posto di lavoro, ovvero, ad esempio spegnendo pc e monitor per assenze superiori all'ora e soprattutto prima di lasciare l'ufficio, sfruttando al massimo la luce solare, segnalare la perdita di rubinetti, moderare l'utilizzo degli impianti di condizionamento e riscaldamento, ecc.



La Banca ha emanato una *Business Travel Policy* nella quale sono contenute le regole comportamentali e le logiche di base cui attenersi nello svolgimento dello spostamento del personale.

La *policy* individua delle regole che tengono conto dell'impatto ambientale che gli spostamenti generano. Il dipendente, infatti, è chiamato a valutare tutte le alternative possibili al viaggio, come l'utilizzo di audio/video conferenze e ad organizzare la missione in modo efficiente, ovvero, ad esempio concentrando tutti gli impegni e gli appuntamenti possibili nella medesima missione, in modo da minimizzarne il numero. Inoltre, ai dipendenti è raccomandato di scegliere i mezzi di trasporto a minor impatto ambientale e di spostarsi con i mezzi pubblici nelle località di missione. BNL, inoltre, mette a disposizione dei propri dipendenti un servizio navetta per raggiungere la sede periferica della Banca in via degli Aldobrandeschi a Roma.

Nel corso del 2010, sono stati attivati dei servizi che consentono di limitare gli spostamenti fisici delle risorse per attività professionali, con conseguente riduzione delle emissioni nocive di CO₂. In particolare, è stato introdotto un sistema di gestione documentale sulla *intranet* ed è stato incentivato l'uso della videoconferenza ed audioconferenza.

A tal proposito, si segnala che il numero di videoconferenze e *webconference* è passato da 6.841 nel 2009 a 23.627 nel 2010.

Sempre nel 2010 è stata realizzata l'attività di eliminazione del cablaggio in rame: infatti, con il VoIP, non è più necessario prevedere la doppia rete dati/fonia, eliminando in questo modo la necessità di stesura di doppino telefonico.

Tra le nuove attività in corso nel 2011 si segnala il nuovo servizio sulla telepresenza che consente di organizzare *meeting* con le sale riunioni di Bruxelles e Parigi in altissima definizione. Sempre per il 2011, sono previste altre iniziative *Green* come la riduzione dell'*asset hardware* (diminuzione del numero di stampante in circolazione), riduzione dell'utilizzo di carta e dell'inchiostro.

EN7, EN18, EN29

INIZIATIVE PER LA
RIDUZIONE DEI
CONSUMI



Responsabilità ambientale

EN6-EN20-EN26
EN30

INIZIATIVE PER
MITIGARE L'IMPATTO
DI PRODOTTI
E SERVIZI

L'attenzione all'eco-sostenibilità non si limita al contenimento dei consumi energetici in quanto BNL si assume la responsabilità per gli impatti ambientali diretti, ovvero legati all'operatività bancaria, e indiretti, legati cioè alle attività dei propri fornitori e dei propri clienti.



Per quanto riguarda gli impatti diretti, si agirà attraverso la gestione del patrimonio immobiliare, in fase di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione e attraverso l'adozione di prassi virtuose nell'operatività quotidiana tanto a livello centrale quanto a livello periferico. Ciò consentirà di sviluppare un modello di infrastruttura che riduca al minimo l'impatto ambientale, ottimizzando le risorse.

Per quanto riguarda gli impatti indiretti, saranno introdotti parametri ambientali nelle procedure di erogazione dei servizi da parte dei fornitori della Banca e si faciliterà la fruizione dei servizi bancari da parte dei nostri clienti.

L'impegno della Banca per il miglioramento dell'efficienza energetica, infatti, è dimostrato anche nel piano di sviluppo territoriale.

BNL adotta per le agenzie di nuova apertura, provvedimenti edili/impiantistici volti a migliorare l'eco-sostenibilità dei siti. In particolare, per tutte quelle agenzie per le quali è possibile, sono adottate soluzioni tecniche all'avanguardia sul perimetro esterno (utilizzo di serramenti dotati di vetrocamera e vetri basso-emissivi, coibentazione di pareti o solai) e sugli impianti di climatizzazione (apparecchiature con i massimi rendimenti energetici sia nel funzionamento estivo che invernale) oltre all'installazione di pannelli solari fotovoltaici.

QUANTA CO₂ SI EMETTE PER PRODURRE UN KILOWATTORA?

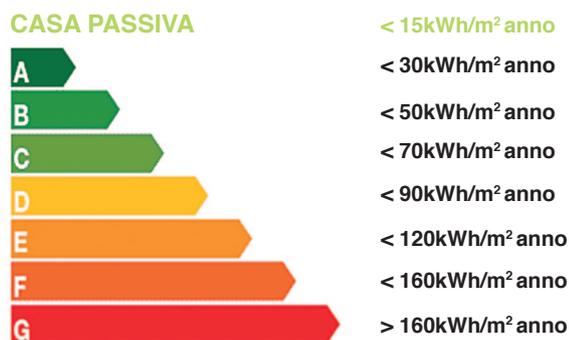
940	g	Incenerimento rifiuti solidi urbani
900	g	Impianti a carbone tradizionale
800	g	Impianti a "carbone pulito"
720	g	Olio combustibile
650	g	Impianti termoelettrici (media fonti fossili)
530	g	Media nazionale (tutte le fonti)
500	g	Impianti a gas tradizionali
370	g	Impianti a gas a ciclo combinato
0	g	Eolico
0	g	Solare fotovoltaico
0	g	Biomasse

A tal proposito, giova sottolineare che dal punto di vista della eco-sostenibilità, usare i sistemi fotovoltaici offre un grande vantaggio rispetto ad altre fonti energetiche: produrre energia durante il giorno (quando è massimo il consumo elettrico dell'edificio) e dove serve (nessuna conduttura né dispersione).

Per avere un'idea dei benefici che l'ambiente può trarne si può far riferimento alla tabella per comprendere gli

impatti misurati in grammi di CO₂ emesso. Il quantitativo di energia prodotta sarà destinata ad essere totalmente auto-consumata.

Il risultato di questi interventi non è irrilevante; l'obiettivo che la Direzione Immobiliare si è data è di elevare - per il maggior numero di nuove agenzie possibile - la loro efficienza energetica verso le classi A e B. Se si considera che la generalità degli edifici acquisiti per nuove agenzie sono classificabili, secondo una delle scale di classificazione energetica*, in classe C o D si ha un quadro più chiaro del valore dell'iniziativa e dell'impegno che la Banca mette in questo campo. Inoltre, per tutte le agenzie per cui sarà stato possibile applicare un numero rilevante di questi interventi, sarà avviato il processo di certificazione energetica che condurrà all'ottenimento di un attestato che sarà apposto all'interno dell'agenzia a simboleggiare l'attenzione di BNL per l'ambiente.



*La scala di certificazione BESTClass, elaborata dal Dipartimento *Best* del Politecnico di Milano nell'ambito del Tavolo Energia&Ambiente istituito dalla Provincia di Milano, con la collaborazione di ANIT.

Tra le iniziative all'interno del Consorzio ABI Energia (vedi 4.13), si evidenzia la partecipazione di BNL a:

- un progetto di *procurement* di energia elettrica prodotta esclusivamente da fonte rinnovabile;
- l'Osservatorio sull'efficienza energetica nelle banche;
- un progetto per lo sviluppo di un servizio di supporto per l'ottenimento dei Titoli di efficienza energetica.

La presenza di BNL nel Consorzio la vede interessata anche alle tecnologie implementabili per favorire il risparmio energetico e all'utilizzo del fotovoltaico in Banca.

Nel corso del 2010, vi è stata l'installazione di due impianti fotovoltaici presso il sito di via degli Aldobrandeschi a Roma. Per l'individuazione delle aree interne da dedicare all'installazione dei 660 pannelli (realizzati con moduli in silicio monocristallino da 300W) sono state privilegiate le aree più assolate e distanti dagli edifici, interessando una delle aree di parcheggio dipendenti e l'edificio reception, per un totale di circa 3.300 mq. L'utilizzo del parcheggio offre una duplice opportunità: sfruttare al meglio l'irradiazione solare ed al contempo fornire aree di parcheggio ombreggiate per i dipendenti per un totale di 120 posti auto coperti. Inoltre, le pensiline realizzate sono dotate di un impianto di illuminazione dei posti auto, corredato dalla predisposizione di prese elettriche dove collegare eventuali caricabatteria per l'alimentazione di auto elettriche in sosta.

La prima agenzia in Italia dotata di impianto fotovoltaico è stata realizzata ad Alessandria nel 2009 e nel corso del 2010 sono stati allestiti due nuovi impianti verdi a Grottaferrata e a Roma, in via dei Colli Portuensi, agenzia già aperta nel 2008. Ogni impianto ha una produzione media di circa 11KW che copre ampiamente il fabbisogno energetico, consentendo di immettere il surplus sul mercato e partecipando direttamente alla produzione di energia pulita da fonti rinnovabili. Le due agenzie hanno ottenuto un prestigioso A+ nel *rating* di certificazione energetica, il livello più alto in termini di risparmio energetico, raggiunto con la copertura totale dei fabbisogni di energia elettrica per il riscaldamento invernale e la produzione di acqua calda sanitaria, grazie anche all'accurata scelta di materiali isolanti utilizzati nei muri perimetrali.

Il 2010, quindi, ha visto la realizzazione di 4 impianti fotovoltaici per una potenza complessiva di 280 KW che a regime (2010-2011) producono 270.000 kWh/anno con una riduzione di emissioni di CO₂ pari a circa 140.000 Kg/anno.

Un'ulteriore iniziativa volta a migliorare gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi è la riduzione degli orari di accensione delle insegne luminose esterne attraverso timer crepuscolari dalle dalle 24 ore di funzionamento ininterrotto al giorno a 8 ore al giorno. La stima della riduzione dei consumi annui è pari a 2.500.000 kWh con una riduzione di emissioni annue di CO₂ pari a 1.375.000 Kg.

Ai clienti diciamo che nelle agenzie così riqualficate, a fronte di un investimento che avrà ritorno entro 11 anni, la Banca riuscirà ad evitare in 20 anni l'emissione di 151,96 tonnellate di CO₂, 0,43 tonnellate di emissioni di NOx, 65,82 tonnellate equivalenti di petrolio, 286.184 kWh di produzione energetica derivante dall'elettricità. Di quest'ultima, quella non usata verrà immessa nella rete con i relativi guadagni per la Banca.



BNL ha compiuto dei passi anche nel settore della co-generazione per uso residenziale con un finanziamento di un impianto di tele-riscaldamento con contenuti di "risparmio energetico" per complessivi 10 milioni di euro.

Per i propri clienti e le imprese molteplici sono i servizi attivati volti a mitigare gli impatti ambientali indiretti riconducibili all'attività della Banca. Di seguito, se ne elencano alcuni.

- Centro Relazioni Clientela, servizio telefonico per i clienti tramite il quale è possibile avere tutte le informazioni sulle offerte e sulle iniziative di BNL, sui prodotti e i servizi; gestire le principali operazioni quotidiane in piena autonomia e prendere contatti con la Banca.
- Portale bnl.it, rivolto a tutta la clientela per rispondere alle esigenze sia di tipo informativo/commerciale che transazionale. Esso integra in un unico portale l'accesso alle offerte di internet *Banking* e *trading online* di BNL per i privati e le aziende. Sul portale è altresì possibile trovare gli strumenti di *education* a disposizione della clientela *Retail*, un'area di assistenza in cui il cliente può trovare le risposte ai propri bisogni bancari più ricorrenti e un'altra trasversale per favorire il contatto con la Banca.
- Canali Diretti, servizio che offre a tutti i clienti titolari di conto corrente l'opportunità di effettuare operazioni di visualizzazione dei dati bancari e di transazione monetaria attraverso canali telematici, quali il portale bnl.it e il Centro Relazioni Clientela, a cui tutti i clienti possono rivolgersi tramite numero verde. Usufruendo di questo servizio, il cliente ha la possibilità di operare 24 ore su 24, attraverso un unico strumento di sicurezza via Internet o telefono; effettuare tutte le operazioni bancarie a un costo minore rispetto all'agenzia; investire sui principali mercati finanziari, sottoscrivere BOT o aderire alle offerte pubbliche di vendita.
- *Business Way* BNL, servizio di *Internet Banking* destinato alle imprese.
- Documenti *Online*, servizio che consente la visualizzazione di documenti (ad esempio, estratto conto, sintesi del conto corrente, sintesi carta bancomat, sintesi finanziamenti, sintesi rapporto titoli, sintesi Canali Diretti, sintesi carta prepagata *MyCashBNL*), la relativa stampa e/o il salvataggio su supporti durevoli (pc, hard disk esterni, ecc.). Il cliente ottiene dei vantaggi relativi alla praticità dello strumento, ma partecipa anche in modo attivo e consapevole alla protezione dell'ambiente in quanto i documenti che egli sceglierà di ricevere *online* non verranno più inviati in formato cartaceo collaborando alla riduzione del consumo di carta.

Nell'anno di rendicontazione, la Banca non ha ricevuto sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

EN28

NON CONFORMITA' IN
MATERIA AMBIENTALE

Emissioni, scarichi e rifiuti

Emissioni (tonn.)

EN16-EN17-EN19

	2008	2009	2010
Emissioni totali dirette di gas ad effetto serra	10.685	13.559	10.410
Emissioni totali indirette di gas ad effetto serra	61.600	63.800	63.800
Emissioni di CO ₂ in atmosfera	72.285	77.359	74.210

EMISSIONI

Scarichi (m³)

EN21

	2008	2009	2010
Acqua tot. scaricata	658.632	787.665	700.000

SCARICHI

Le acque di scarico per l'attività svolta dall'organizzazione sono immesse in fognature pubbliche.

Nel più ampio contesto del modello delle politiche ambientali di BNL, lo smaltimento e il riciclaggio dei rifiuti costituiscono uno degli elementi fondanti.

EN22-EN24

Sebbene al periodo di rendicontazione non si è in grado di fornire un dato quantitativo sui rifiuti in quanto non si possiede un sistema di rilevazione aggregato delle quantità smaltite, i rifiuti sono classificati secondo la normativa vigente in base alle diverse tipologie e vengono smaltiti dalla Banca in piena conformità alle disposizioni di legge in materia.

RIFIUTI

Sebbene la maggiorparte dei rifiuti sia rappresentata da rifiuti cartacei, si segnala la produzione di altri rifiuti raccolti in modo differenziato. Non solo la carta quindi, ma ad esempio, anche i toner esauriti sono riciclati e smaltiti separatamente.



Box per la raccolta di metallo e plastica



Box per la raccolta di carta



Box per la raccolta delle lampade

In base ad un accordo con AMA, l'Azienda Municipale Ambiente di Roma, è stato realizzato un progetto pilota di raccolta differenziata di carta, cartone, plastica e alluminio della durata di due mesi nei palazzi della Direzione Generale a Roma e nella sede della Direzione Territoriale Lazio Sardegna a Roma.

BNL, che è la prima azienda a collaborare con AMA S.p.A., conferma con questo progetto l'attenzione per l'ambiente e per i temi dell'eco-sostenibilità.



Il saldo dei rifiuti relativi alla sola raccolta di carta e multimateriale effettuata nel 2010 sulla piazza di Roma nei palazzi della Direzione Generale nell'ambito di questo progetto è di 16.609 Kg portati al riciclaggio.

L'impegno di BNL non si conclude qui: l'iniziativa è stata estesa a tutto il territorio nazionale. Già da ottobre è iniziata la distribuzione in tutte le agenzie e in tutti gli uffici di BNL dei contenitori necessari per la raccolta differenziata e smaltimento di carta/cartone, plastica e lattine, neon e lampade a basso consumo. Tutti i dipendenti coinvolti nel progetto, circa 5.000 persone, sono chiamati ad utilizzare i contenitori a disposizione e contribuire alla raccolta per incrementare la propria coscienza ecologica. Tutti i palazzi della Direzione Generale di Roma saranno dotati di 675 contenitori in cartone (ecobox) posizionati in tutti i piani degli edifici; nelle sedi in cui sono presenti bar e/o mense, nelle quali avviene già la raccolta differenziata della plastica PET dei contenitori dell'acqua, AMA provvederà anche alla raccolta dei rifiuti organici.

Inoltre, quest'anno sono stati prodotti 67.277 kg di rifiuti pericolosi (apparecchiature fuori uso, tubi fluorescenti, batterie usate).

A tal proposito, si anticipa che l'iniziativa nazionale sopra enunciata prevede l'istituzione del SISTRI, il nuovo sistema di tracciabilità dei rifiuti che contrasta lo smaltimento abusivo dei rifiuti, specialmente di quelli speciali e tossici.

EN23

Data l'attività svolta, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

VERSAMENTI
SIGNIFICATIVI

EN27

Data l'attività svolta, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

IMBALLAGGI



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 SOCIALE

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

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio sociale della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (di seguito la "Banca") al 31 dicembre 2010. La responsabilità della redazione del bilancio sociale 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 sociale. 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 sociale non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio sociale consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio sociale, 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 sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Banca al 31 dicembre 2010, sul quale abbiamo emesso la relazione, ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.lgs. n.39 del 27 gennaio 2010, in data 7 aprile 2011;

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio sociale. 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 sociale, 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 sociale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sociale, 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 sociale.
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sociale 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 sociale 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 sociale dell'esercizio precedente presentati a fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 14 maggio 2010.

3. Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio sociale della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. al 31 dicembre 2010 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione.

Roma, 6 maggio 2011

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Enrico Pietrarelli
Socio



Prospetto degli indicatori

3.12

GRI CONTENT

Legenda		Abbreviazioni degli indicatori:	
Indicatore totalmente coperto	•	LA	<i>Labour Practices and Decent Work</i> (Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate)
Indicatore parzialmente coperto	◦	HR	<i>Human Rights</i> (Diritti umani)
Non Applicabile	NA	SO	<i>Society</i> (Collettività)
Non Coperto	NC	PR	<i>Product Responsibility</i> (Responsabilità di prodotto)
		EN	<i>Environmental</i> (Performance ambientale)
		EC	<i>Economic</i> (Performance economica)
		FS	<i>Financial Services</i> (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)	•	4
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	•	9
Profilo dell'organizzazione			
2.1	Nome dell'organizzazione	•	13
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	•	13
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e <i>joint-venture</i>	•	23
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	•	Ultima di copertina
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>	•	13
2.6	Assetto proprietario e forma legale	•	13
2.7	Mercati serviti (incluso area geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	•	13
2.8	Dimensione dell'organizzazione	•	13
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	•	32
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	•	19



GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Parametri del report			
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare)	•	6
3.2	Data di pubblicazione del <i>report</i> di sostenibilità più recente	•	6
3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale...)	•	6
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul <i>report</i> di sostenibilità e i suoi contenuti	•	Ultima copertina
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>	•	6
3.6	Perimetro del <i>report</i>	•	6
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'ambito o del perimetro del <i>report</i>	•	6
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	•	6
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>	•	6
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei <i>report</i> precedenti e motivazioni di tali modifiche	•	6
3.11	Cambiamenti significativi di ambito, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel <i>report</i> , rispetto al precedente periodo di rendicontazione	•	6
GRI Content Index			
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del <i>report</i> che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	•	133
Attestazione			
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l' <i>assurance</i> esterna del <i>report</i>	•	131
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	•	32
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	•	32
4.3	Numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	•	32
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	•	32
4.5	Legame tra i compensi dei componenti del più alto organo di governo, <i>senior manager</i> e <i>executive</i> (inclusa la buona uscita) la <i>performance</i> dell'organizzazione (inclusa la <i>performance</i> sociale e ambientale)	•	32
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	•	32



GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
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	•	32
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	•	42
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	•	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	•	32
Impegno in iniziative esterne			
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	•	51
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	•	21
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	•	21
Coinvolgimento degli stakeholder			
4.14	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	•	35
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	•	35
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>	•	35
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>	•	35
Occupazione			
LA1 Core	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, forma contrattuale e distribuzione territoriale	•	56
LA2 Core	Numero totale e tasso di <i>turnover</i> del personale, suddiviso per età, sesso	•	59
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 i principali siti produttivi	•	65
Relazioni Industriali			
LA4 Core	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione	•	70
LA5 Core	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi, specificando se tale condizione sia inclusa o meno nella contrattazione collettiva	•	70



GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
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	•	71
LA7 Core	Tasso infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area territoriale	•	64
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	•	71
LA9 Core	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	•	72
Formazione e Istruzione			
LA10 Core	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	•	73
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	•	76
LA12 Add.	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni per lo sviluppo della propria carriera	•	79
Diversità e Pari Opportunità			
LA13 Core	Composizione organi di governo e ripartizione dei dipendenti per sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	•	81
LA14 Core	Rapporto stipendio base uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	•	63
Pratiche di investimento e approvvigionamento			
HR1 Core	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani e che sono sottoposti ad una relativa valutazione(<i>screening</i>)	•	46
HR2 Core	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifica in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	•	46
HR3 Add.	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	•	73
Non discriminazione			
HR4 Core	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	•	50
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
HR5 Core	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	•	70
Lavoro minorile			
HR6 Core	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	•	50



GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Lavoro forzato			
HR7 Core	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	•	50
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	•	73
Diritti delle popolazioni indigene			
HR9 Add.	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	•	50
Collettività			
SO1 Core	Natura, ambito ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio, di attività, di operatività e di dismissione	•	94
Corruzione			
SO2 Core	Percentuale e numero di divisioni interne analizzate per rischi legati alla corruzione	•	53
SO3 Core	Percentuali dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche legate alla corruzione	•	73
SO4 Core	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	•	53
Approccio nei confronti di politica/istituzioni			
SO5 Core	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	•	105
SO6 Add.	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese	•	105
Comportamenti anti-concorrenza			
SO7 Add.	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche e relative sentenze	•	119
Conformità			
SO8 Core	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	•	119
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	•	106
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	•	116
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	•	111
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	•	116



GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
PR5 Add.	Pratiche relative alla <i>Customer Satisfaction</i> , inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	•	111
<i>Marketing communication</i>			
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	•	116
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	•	116
<i>Rispetto della privacy</i>			
PR8 Add.	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della <i>privacy</i> dei consumatori e la perdita dei dati dei consumatori	•	115
<i>Conformità</i>			
PR9 Core	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	•	116
<i>Materie</i>			
EN1 Core	Peso e volume delle materie prime utilizzate	•	122
EN2 Core	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	◦	122
<i>Energia</i>			
EN3 Core	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	•	124
EN4 Core	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	•	124
EN5 Add.	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	•	124
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	•	126
EN7 Add.	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	•	125
<i>Acqua</i>			
EN8 Core	Prelievo totale di acqua per fonte	•	122
EN9 Add.	Fonti idriche significativamente interessate al prelievo dell'acqua	•	122
EN10 Add.	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	•	123
<i>Biodiversità</i>			
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	•	123
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.	Habitat protetti o ripristinati	NA	
EN14 Add.	Strategie, azioni correnti, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	NA	



GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
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 ad effetto serra per peso	•	129
EN17 Core	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso	•	129
EN18 Add.	Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti	•	125
EN19 Core	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	•	129
EN20 Core	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'area, per tipo e peso	•	126
EN21 Core	Acqua totale scaricata, per qualità e destinazione	•	129
EN22 Core	Peso totale dei rifiuti per tipo e per metodo di smistamento	◦	129
EN23 Core	Numero totale e volume di versamenti significativi	•	130
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	◦	129
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	•	126
EN27 Core	Percentuale prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	•	130
Conformità (compliance)			
EN28 Core	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto ai regolamenti e leggi in materia ambientale	•	128
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	•	125
Generale			
EN30 Add.	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivisione per tipo	•	124; 126
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	•	87; 94
EC2 Core	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	•	91
EC3 Core	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	•	67
EC4 Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	•	105



GRI	Descrizione	Copertura	Pagina
Presenza sul mercato			
EC5 Add.	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	•	63
EC6 Core	Politiche, pratiche e percentuali di spesa verso i fornitori locali presso le principali sedi operative	•	90
EC7 Core	Procedure di assunzione di persone residenti presso le principali sedi operative e percentuale dei <i>senior manager</i> assunti a livello locale	•	63
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	•	98
EC9 Add.	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	•	91
Performance Finanziaria			
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate al <i>business</i>	•	46
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nel <i>business</i>	◦	52
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	◦	49
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche sociali e ambientali del <i>business</i>	•	78
FS5	Interazione con clienti ed altri <i>stakeholder</i> su rischi e opportunità socio-ambientali nel <i>business</i>	•	48
FS6	Portafoglio clienti per linea di <i>business</i> , regione, dimensione e settore	•	16
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	•	108
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	•	110
FS9	<i>Audit</i> sull'attuazione delle politiche e delle procedure di <i>Risk assessment</i>	•	52
FS10	Relazioni con società partecipate su questioni sociali e ambientali	•	15
FS11	<i>Asset</i> sottoposti a <i>screening</i> ambientale e sociale	•	48
FS12	Politiche sociali e ambientali nell'esercizio del diritto di voto in società terze	•	15
FS13	Accessi in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	•	13
FS14	Accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate	•	106
FS15	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	•	117
FS16	Educazione finanziaria	•	117

CORRISPONDENZA *Global Compact*-GRI

<i>Principi Global Compact</i>		Indicatori corrispondenti al GRI
Diritti Umani	1: Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.	LA4; da LA6 a LA9; LA13; LA14; da HR1 a HR9; PR1; PR2; PR8; EC5
	2: Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	LA13; LA14; da HR1 a HR9
Lavoro	3: Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	LA4; LA5; LA13; LA14; da HR1 a HR3; HR5
	4: Alle imprese è richiesto di sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	LA13; LA14; da HR1 a HR3; HR7
	5: Alle imprese è richiesto di sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.	LA13; LA14; da HR1 a HR3; HR6
	6: Alle imprese è richiesto di sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	LA2; LA13; LA14; da HR1 a HR4; EC7
Ambiente	7: Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	4.11; EC2; EN18; EN26; EN30
	8: Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	PR3; PR4; da EN1 a EN30
	9: Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	EN2; da EN5 a EN7; EN10; EN18; EN26; EN27; EN30
Lotta alla corruzione	10: Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	da SO2 a SO6
	TUTTI (1-10)	1.1; 1.2; da 4.1 a 4.10; 4.12; 4.13; SO5



Il Bilancio Sociale 2010 è stato redatto grazie alla passione e al prezioso contributo delle colleghe e dei colleghi dei diversi settori della Banca che ogni anno ci aiutano, con professionalità ed entusiasmo, nel processo di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni.

Questa edizione è disponibile sul sito bnl.it e per maggiori informazioni si può scrivere alla casella di posta elettronica: responsabilitasociale@bnlmail.com

o via posta, scrivendo a:
Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. Gruppo BNP Paribas
Direzione Risorse Umane
Responsabilità Sociale d'Impresa
Via Lombardia, 31 - 00187 Roma