

Consideriamo la responsabilità sociale come un tratto distintivo della nostra storia e della nostra identità di banca popolare cooperativa. Oggi la reinterpretiamo con strumenti nuovi e con strategie e obiettivi dichiarati, in un'ottica di sviluppo sostenibile dell'attività.

Con la nascita di UBI Banca, nell'ambito del processo di integrazione del nuovo Gruppo, abbiamo avviato un piano di interventi che, partendo dalla costituzione di una unità organizzativa dedicata, sta progressivamente mettendo in atto un modello di responsabilità sociale coerente con le linee guida strategico-organizzative del Gruppo.

### Il nostro modello di responsabilità sociale

Il nostro modello di responsabilità sociale si fonda sul coinvolgimento di tutte le strutture aziendali nella definizione e nella realizzazione di obiettivi di responsabilità sociale e di sostenibilità come parte integrante della normale attività dell'impresa.

A tal fine stiamo progressivamente implementando un **sistema di gestione** degli aspetti etici, sociali e ambientali delle attività integrato nei processi aziendali, articolato in sei processi fondamentali:

- **presidi organizzativi** in grado di indirizzare l'azione dei singoli e delle strutture aziendali in conformità con i principi e i valori di riferimento;
- **impegni formali** come stimolo al miglioramento continuo attraverso la condivisione delle migliori prassi e la promozione della cultura della responsabilità sociale e della sostenibilità;
- **innovazione nel business** secondo obiettivi di sostenibilità e coerenza con le aspettative etiche, sociali e ambientali degli *stakeholder*;
- **coinvolgimento nella collettività** a supporto delle scelte identitarie, in coerenza con il modello di *business* adottato;
- **dialogo con gli stakeholder** strutturato e sistematico per l'allineamento di tutti i processi;
- **rendicontazione** interna ed esterna, a supporto

della gestione e del dialogo con gli *stakeholder*.

### Presidi organizzativi

Nel 2009 abbiamo aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001**, che disciplina la responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reati commessi nel suo interesse o a suo vantaggio da persone che operano in posizione apicale o che sono sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti apicali.

Nel contempo abbiamo lavorato alla redazione del Codice Etico del Gruppo, attivando un gruppo di lavoro interfunzionale che ha coinvolto tutte le Aree di UBI Banca, le Banche Rete e le principali Società Prodotto nella mappatura degli *stakeholder*, nell'identificazione delle questioni rilevanti e nell'elaborazione dei principi e delle norme di condotta.

### Prossimi obiettivi

- Adozione del **Codice Etico** entro il primo semestre 2010 e avvio entro l'anno di un piano strutturato di interventi per la sua attuazione (es. adeguamento della struttura organizzativa, comunicazione interna ed esterna, formazione del personale, auditing).
- Elaborazione di un **piano d'intervento sulle policy e procedure aziendali** funzionale all'attuazione del Codice Etico, tenendo conto delle evidenze che emergeranno dall'attività di "CSR & Sustainability Assessment" in corso di completamento.
- Integrazione di obiettivi di responsabilità sociale e sostenibilità nell'aggiornamento del piano industriale pluriennale del Gruppo.



**2007** Costituzione dello **Staff Corporate Social Responsibility** nell'ambito delle funzioni di pianificazione e controllo strategico.

Adozione della **Policy sulle armi** che vieta il coinvolgimento in attività connesse alle armi di distruzioni di massa e limita il supporto alle operazioni di commercio internazionale.

Avvio di un programma sistematico di **coinvolgimento degli stakeholder sul Bilancio Sociale** con *focus group* a Brescia e Bergamo con organizzazioni di categoria e organizzazioni non profit.

**2008** Adozione della nuova **Carta dei Valori**.

Adozione della **Policy Ambientale** per il controllo e la progressiva riduzione degli impatti ambientali diretti e indiretti della gestione.

Lancio dell'iniziativa **CESVI sUBito** per il supporto a interventi di solidarietà internazionale a seguito di calamità naturali.

Campagna di marketing **Qui UBI per l'ambiente** in collaborazione con il WWF Italia per la promozione dell'utilizzo dell'*Internet Banking* e del relativo servizio di contabili *on line*.

**2009** *Partnership* con **PerMicro** per lo sviluppo del microcredito per l'inclusione finanziaria e il sostegno all'occupazione.

Iniziativa **One Kiss, One Euro**, per il sostegno a progetti CESVI di nutrizione infantile in Uganda.

Avvio **CSR e Sustainability Assessment**, attività di auditing indipendente finalizzata a valutare l'effettivo livello di inclusione di criteri e obiettivi di responsabilità sociale e di sostenibilità nelle politiche e procedure aziendali.

## Impegni formali

Partecipiamo alle varie Commissioni Tecniche e Gruppi di Lavoro dell'ABI e abbiamo aderito ai principali codici di condotta volontari in materia di corporate governance promossi dall'ABI e da altre organizzazioni di categoria. Supportiamo associazioni e gruppi di lavoro impegnati nella diffusione della cultura della responsabilità sociale e della sostenibilità, anche portando la nostra testimonianza e le nostre idee a seminari, convegni e incontri organizzati da istituti universitari e di ricerca. Sosteniamo la partecipazione di nostri referenti ai lavori del **CSR Manager Network Italia** ([www.csrmanagernetwork.it](http://www.csrmanagernetwork.it)) – associazione ideata e promossa da Altis (Alta Scuola Impresa & Società dell'Università Cattolica) e ISVI (Istituto per i Valori d'Impresa – [www.isvi.org](http://www.isvi.org)) – e di **EBEN Italia** (European Business Ethics Network - [www.eben.it](http://www.eben.it)), associazione che si propone di promuovere e diffondere la cultura dell'etica e della responsabilità economica, sociale e ambientale nel mondo delle imprese e delle organizzazioni economiche (private, pubbliche, non profit), delle professioni, dell'accademia e tra gli studenti.



Dal 2003 siamo impegnati a sostenere e promuovere nella nostra sfera di influenza i 10 principi universali sanciti dal Global Compact dell'ONU ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)) nel campo dei diritti umani, a tutela del lavoro, a favore dell'ambiente e contro la corruzione, per la costruzione di un'economia globale più inclusiva e sostenibile.



Partecipiamo attivamente alla Commissione Tecnica sulla Responsabilità Sociale delle Imprese di ABI e al Consorzio ABI Energia per l'efficienza energetica nel settore bancario.



SODALITAS

Dal 2008 sosteniamo la Fondazione Sodalitas ([www.sodalitas.org](http://www.sodalitas.org)), la cui missione è di contribuire allo sviluppo del terzo settore e alla crescita della cultura della responsabilità sociale d'impresa.



Nel 2009 abbiamo sostenuto le attività sulla responsabilità sociale d'impresa del Centro per la ricerca e la formazione in politica ed etica ([www.politeia-centrostudi.org](http://www.politeia-centrostudi.org)).

#### Prossimi obiettivi

- Intensificazione degli impegni per la sostenibilità, attraverso l'adesione a organismi (es. Forum per la Finanza Sostenibile) e codici di condotta (es. Equator Principles).
- Incremento del livello di partecipazione agli impegni sottoscritti (es. iniziative *multistakeholder* nell'ambito del Global Compact).

## Innovazione del business e coinvolgimento nella collettività

Per le attività realizzate e gli obiettivi raggiunti rinviamo alla Relazione Sociale (Clienti e Collettività) e alla Relazione Ambientale (Impatti indiretti dell'attività).

I prossimi obiettivi sono dichiarati nella sezione Obiettivi di Miglioramento.

## Dialogo con gli stakeholder

Quotidianamente intratteniamo relazioni di ascolto e di dialogo con i nostri *stakeholder*, sia nelle normali relazioni d'affari, sia attraverso strutture e processi dedicati.

In particolare:

- ai clienti sono dedicate le attività di *customer satisfaction* [pag. 46], la gestione dei reclami [pag. 47] e i *focus group* per lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi [pag. 52];
- alla generalità degli investitori e degli operatori della comunicazione e del mercato finanziario e ai soci sono rivolte le attività di Investor Relations [pag. 42] e del Servizio Soci [pag. 42];
- nei confronti del personale il dialogo è strutturato nelle Relazioni Sindacali [pag. 36] e nell'ambito dei sistemi di valutazione delle prestazioni [pag. 32].

Con specifico riferimento ai temi di responsabilità sociale, consultiamo regolarmente i clienti nell'ambito di Progetto Ascolto [pag. 46] e la collettività attraverso i *focus group* sul bilancio sociale [pag. 57].

#### Prossimi obiettivi

- Evoluzione dei *focus group* sul Bilancio Sociale.
- Implementazione di una metodologia di coinvolgimento secondo standard riconosciuti (es. AA1000).
- Estensione del coinvolgimento ad altre categorie di *stakeholder*.

## Rendicontazione

Il Bilancio Sociale e il portale Internet del Gruppo rappresentano i principali canali di rendicontazione agli *stakeholder* in materia di responsabilità sociale e sostenibilità.

Nel 2009 abbiamo lavorato all'ampliamento e aggiornamento dei contenuti del portale Internet e, in risposta alle carenze di

comunicazione evidenziate dalle attività di dialogo con gli *stakeholder*, abbiamo realizzato una versione sintetica del Bilancio Sociale, che è stata distribuita in 100.000 copie in allegato al settimanale Vita non profit magazine e nelle filiali del Gruppo.

#### Prossimi obiettivi

- Monitoraggio periodico degli indicatori di responsabilità sociale e di sostenibilità nell'ambito del reporting direzionale, in connessione anche alla verifica di applicazione del Codice Etico.
- Ricerca di una sempre maggiore qualità ed efficacia della rendicontazione agli *stakeholder*, anche attraverso la diversificazione degli strumenti e dei canali di comunicazione.
- Intensificazione della comunicazione diretta sul territorio.

## Riconoscimenti ricevuti



Nel 2008 ci è stato conferito da FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana – [www.ferpi.it](http://www.ferpi.it)) l'**Oscar di Bilancio** per la categoria maggiori e grandi imprese bancarie e finanziarie.

L'Oscar premia le imprese che realizzano la migliore comunicazione economica, sociale e ambientale in maniera continuativa, efficace ed innovativa verso tutti i pubblici di riferimento.



Il 25 febbraio 2010 abbiamo ricevuto il primo **Best Place for Green**, riconoscimento attribuito da Demoskopea ([www.demoskopea.it](http://www.demoskopea.it))

e AzzeroCO<sub>2</sub> ([www.azzeroco2.it](http://www.azzeroco2.it)) alle imprese che si distinguono nella percezione dei consumatori per il loro impegno ecologico. Questa prima edizione del premio è stata dedicata al settore bancario, in considerazione della numerosità dei partecipanti all'indagine.



Siamo ormai stabilmente ai primi posti della classifica della società di comunicazione finanziaria Lundquist ([www.lundquist.it](http://www.lundquist.it)), che valuta ogni anno come le società quotate nell'indice azionario S&P/Mib comunicano le strategie e le iniziative di CSR attraverso la versione italiana del sito Internet istituzionale.

		Punti <sup>1</sup>
1	Banca MPS	64,0
2	<b>UBI Banca</b>	<b>60,0</b>
3	Unicredit	51,0
6° Posto assoluto		
1° Posto assoluto per la comunicazione degli investimenti socialmente responsabili		
<sup>1</sup> Classifica relativa al solo settore bancario		



www

## Presenza in indici etici

Consideriamo l'inclusione in indici etici o nell'universo delle imprese dichiarate investibili come un importante elemento di valutazione per tutti quegli investitori, sia privati che istituzionali, che sono interessati alla responsabilità sociale e alla sostenibilità dell'impresa oltre che alle sue performance finanziarie. A dicembre 2009 il nostro titolo è incluso nei seguenti indici:

- **AXIA Ethical Index** di AXIA Financial Research ([www.axia.org](http://www.axia.org)) – primi 40 titoli dell'indice Eurostoxx50 in ordine di capitalizzazione tra quelli che hanno superato i criteri di valutazione etica (rating etico di classe A); il nostro titolo è incluso con rating A++<sup>1</sup>;
- **AXIA CSR Index** di AXIA Financial Research – primi 40 titoli dell'indice Eurostoxx60 in ordine di capitalizzazione tra quelli che hanno un rating etico da A+++ a B++; il nostro titolo è incluso con rating A++<sup>1</sup>;
- **ECPI Ethical Index Euro** di E.Capital Indices ([www.ecpindices.com](http://www.ecpindices.com)) – 150 maggiori società europee per capitalizzazione che soddisfano i criteri di responsabilità sociale previsti;
- **ECPI Ethical Index EMU** di E.Capital Indices – 150 maggiori società per capitalizzazione dell'area Euro che soddisfano i criteri etici previsti.

Il titolo è anche incluso nell'**Ethibel Excellence Investment Register**, che identifica l'universo delle imprese investibili per l'Ethibel Excellence Index di Ethibel ([www.ethibel.org](http://www.ethibel.org)).

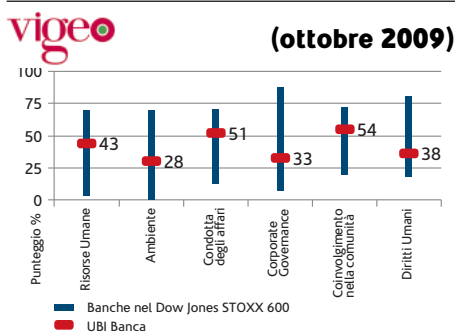
<sup>1</sup> Il segno ++ indica medio-alta promozione dei criteri positivi (l'azienda sta cercando di far entrare la CSR nelle strategie generali; utilizza un modello orientato alla massimizzazione della soddisfazione di tutti gli stakeholder anche se ha ancora piccoli problemi di implementazione)

## Rating

Oltre che da AXIA Financial Research per gli indici etici e di CSR in cui il nostro titolo risulta inserito, siamo regolarmente valutati da **Vigeo** ([www.vigeo.com](http://www.vigeo.com)), che analizza quasi 1.500 imprese europee dal punto di vista dell'integrazione dei criteri etici e di responsabilità sociale nel loro modo di fare business, e da SCS Consulting per l'**AccountAbility Rating** ([www.accountabilityrating.it](http://www.accountabilityrating.it)), che stila una classifica delle aziende appartenenti al FTSE MIB valutandole in particolare sulla loro capacità di render conto agli stakeholder, spiegando e giustificando le proprie azioni e assumendosi le responsabilità di tali azioni in ottica di sostenibilità. La metodologia utilizzata è quella di AccountAbility, organizzazione internazionale di ricerca nota anche per la serie di standard AA1000 per la rendicontazione. Nel complesso risultiamo in linea con le medie del settore in relazione alla pratica della responsabilità sociale e tra i migliori per livello di accountability.

Ogni anno partecipiamo volontariamente alla valutazione di **SAM Group** ([group.com\) per i Dow Jones Sustainability Indexes, una delle principali famiglie di indici etici a livello globale. Non siamo inseriti nell'indice, ma verifichiamo un costante miglioramento dei nostri punteggi, anche rispetto all'andamento della media di settore, con punte di eccellenza nella gestione dei rischi e delle relazioni con la clientela e nella rendicontazione sociale e ambientale.](http://www.sam-</a></p></div>
<div data-bbox=)

Abbiamo anche aderito al nuovo servizio di **CSR Benchmark dell'ABI**, che monitora il livello di integrazione della responsabilità sociale nei processi aziendali delle banche aderenti. Poiché tutti i principali gruppi bancari partecipano al benchmark, possiamo valutare il nostro posizionamento rispetto alle migliori prassi di settore



## ACCOUNTABILITY RATING ITALY 2009

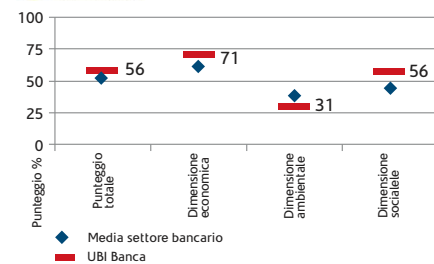
Rank	Bank	Punti <sup>1</sup>
1	Banca MPS	58,4
2	Intesa Sanpaolo	57,5
3	Unicredit Group	55,1
4	<b>UBI Banca</b>	<b>43,2</b>
5	Banca Popolare di Milano	37,8

<sup>1</sup> Classifica relativa al solo settore bancario

## sam

Dow Jones Sustainability Indexes

(settembre 2009)



## CSR Benchmark (2009)

