

Indice dei contenuti G3 - Supplemento del Settore Finanziario - Livello di applicazione GRI B

		Livello di applicazione B	Verificato da	Terza Parte (KPMG S.p.A.)		
Legenda						
BS	Bilancio Sociale					
CE	Codice Etico					
RGS	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari					
RB	Relazioni e Bilanci					
INFORMATIVA STANDARD PARTE I: Profilo						
1. Strategia e analisi						
Profilo	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragioni dell'omissione	Spiegazione	Principi del Global Compact
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.	Totale	BS 2-3			
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.	Totale	BS 6, 15, 19, 32-33, 54, 60-65 RB 197-199			
2. Profilo dell'organizzazione						
Profilo	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragioni dell'omissione	Spiegazione	Principi del Global Compact
2.1	Nome dell'organizzazione.	Totale	Prima di copertina			
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	Totale	BS 7,8,10			
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche le principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.	Totale	BS 7-10			
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	Totale	BS 4, 68			
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 report.	Totale	BS 10 Il Gruppo ha la sede principale in Italia e filiali/uffici in 12 paesi esteri			
2.6	Assetto proprietario e forma legale.	Totale	BS 11			
2.7	Mercati serviti (incluso analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	Totale	BS 7-10, 32			
2.8	Dimensione dell'organizzazione.	Totale	BS 7			
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.	Totale	BS 11, 15			
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.	Totale	BS 7,19			
3. Parametri del report						
Profilo	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragioni dell'omissione	Spiegazione	Principi del Global Compact
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	Totale	BS 64			
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	Totale	BS 64 Il Bilancio Sociale 2009 è stato presentato all'assemblea dei soci del 24 aprile 2010			
3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).	Totale	annuale			
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	Totale	BS 64			
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report.	Totale	BS 64-65			
3.6	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori). Per ulteriori indicazioni si veda il Protocollo Perimetro del report del GRI.	Totale	BS 64			
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report. (vedere il principio di completezza per chiarimenti sull'obiettivo).	Totale	BS 64			
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.	Totale	BS 15			
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 del report. Spiegare l'eventuale decisione di non applicare o di discostarsi considerevolmente dai Protocolli di indicatori del GRI.	Totale	BS 64-65			
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).	Totale	BS 54			

3,11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	Totale	Non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione			
3,12	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina in cui è possibile rintracciare le informazioni.	Totale	www.ubibanca.it (sezione Responsabilità Sociale)			
3,13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report.	Totale	BS 64-67			
4. Governance, Commitments, and Engagement						
Profilo	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ragioni dell'omissione	Spiegazione	Principi del Global Compact
4,1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti quali la definizione della strategia o il controllo organizzativo.	Totale	BS 11-13 RGS 5, 20			
4,2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo.	Totale	BS 12			
4,3	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.	Totale	BS 12 Il modello di Governo di UBI Banca è dualistico			
4,4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.	Totale	BS 13, 27, 31 RGS 42-44			
4,5	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).	Totale	BS 23 RGS 21-22			
4,6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.	Totale	RGS 22, 30, 39-41, 86			
4,7	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.	Totale	RGS 22			
4,8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	Totale	BS 16-17, 60			
4,9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance 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.	Totale	BS 16, 64 RGS 15-17, 28-30			
4,10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.	Totale	RGS 19, 28			
4,11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.	Totale	BS 28, 36			
4,12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	Totale	BS 17-18			
4,13	Partecipazione ad associazioni di categoria e/o ad organizzazioni di carattere nazionale/internazionale nelle quali l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.	Totale	BS 17-18, 32-33, 41, 54			
4,14	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	Totale	BS 34-35, 52, 64			
4,15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	Totale	BS 18, 34-35, 52, 64			
4,16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.	Totale	BS 34, 51-52, 64			
4,17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.	Totale	BS 34, 64			
INFORMATIVA STANDARD PARTE II: Disclosures on Management Approach (DMA)						
G3 DMA	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Ulteriori commenti	Principi del Global Compact	
DMA FS	Disclosure on Management Approach FS					
Aspetto	Portafoglio prodotti	Totale	BS 32-33			
FS1	Politiche con specifiche componenti sociali ed ambientali applicate al business.	Totale	BS 16, 32-33, 54			
FS2	Procedure per valutare i rischi sociali ed ambientali del business.	Parziale	BS 41			
FS3	Monitoraggio dell'adozione e del rispetto dei requisiti sociali ed ambientali da parte dei clienti.	No				
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche sociali ed ambientali nel business.	Parziale	BS 24-25, 60			

FS5	Interazione con i clienti ed altri stakeholder su rischi ed opportunità socio-ambientali nel business.	Totale	BS 41, 57		
	Audits	Totale	BS 41		
	Azionariato attivo	Totale	BS 41		
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC				
Aspetti	Performance Economica COMM	Totale	BS 58		
	Presenza sul mercato	Totale	BS 8-10		
	Impatti economici indiretti	Totale	BS 44, 63		
DMA EN	Disclosure on Management Approach EN				
Aspetti	Materiali utilizzati	Totale	BS 55		
	Energia	Totale	BS 54		
	Acqua	No		Data l'attività svolta dal Gruppo, l'impatto diretto delle attività svolte sulle fonti idriche non è ritenuto significativo.	
	Biodiversità	No		Data l'attività svolta dal Gruppo, l'impatto diretto delle attività svolte sulla biodiversità non è ritenuto significativo.	
	Emissioni, scarichi, rifiuti	Parziale	BS 55	Data l'attività svolta dal Gruppo, l'impatto diretto degli scarichi e dei rifiuti prodotti dal Gruppo non sono ritenuti significativi.	
	Prodotti e servizi	Totale	BS 57		
	Conformità	Totale	Il Gruppo è conforme alla legislazione applicabile in materia		
	Trasporto	Totale	BS 56		
	Totale	Totale	BS 54		
	DMA LA	Disclosure on Management Approach LA			
Aspetti	Occupazione	Totale	BS 20-21		
	Relazioni tra lavoratori e management	Totale	BS 27		
	Salute e sicurezza sul lavoro COMM	Totale	BS 27		
	Formazione ed istruzione	Totale	BS 24-25		
	Diversità e pari opportunità	Totale	BS 26		
DMA HR	Disclosure on Management Approach HR				
Aspetti	Investimenti ed approvvigionamenti	Totale	BS 16-17, 43 CE 16		
	Non discriminazione	Totale	BS 16-17,20 CE 6, 11-12		
	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Totale	BS 27 CE 11-12		
	Lavoro minorile	Totale	BS 20 CE 11-12		
	Lavoro forzato	Totale	BS 20 CE 11-12		
	Pratiche per la sicurezza	Totale	BS 27 CE 11-12		
	Diritti delle popolazioni indigene	No		Data l'attività svolta dal Gruppo, l'impatto diretto delle attività svolte sui diritti delle popolazioni indigene non è ritenuto significativo.	
DMA SO	Disclosure on Management Approach SO				
Aspetti	Collettività	Totale	BS 44		
	Corruzione	Totale	BS 16-17 CE 9-10		
	Contributi politici	Totale	CE 18		
	Comportamenti anti-collusivi	Totale	BS 16-17 CE 9-10		
	Conformità	Totale	BS 16-17 CE 9-10		
DMA PR	Disclosure on Management Approach PR				
Aspetti	Salute e sicurezza dei consumatori	Totale	BS 17, 32-33, 36		
	Etichettatura di prodotti e servizi	Totale	BS 17, 32-33		
FS15	Politiche per un'equa progettazione e vendita di prodotti e servizi finanziari	Totale	BS 16-18, 32-33, 36-41, 56-57, 62		
	Marketing e comunicazione	Totale	BS 32-33		
	Privacy dei clienti	Totale	BS 16, 32-33		

	Conformità	Totale	BS 32-33	
INFORMATIVA STANDARD PARTE III: Indicatori di performance				
Impatto di prodotti e servizi				
Indicatore di performance	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Principi del Global Compact
Portafoglio prodotti				
FS6	Percentuale del portafoglio suddivisa per linee di business in base a regione, dimensione (e.g. micro/SME/grandi) e settore.	Totale	BS 32	
FS7	Valore monetario dei prodotti e servizi con finalità sociali per ogni linea di business suddivisi per scopo.	Totale	BS 36-40	
FS8	Valore monetario dei prodotti e servizi con finalità ambientali per ogni linea di business suddivisi per scopo.	Totale	BS 56-57	
Audit				
FS9	Frequenza e copertura degli audits sull'attuazione delle politiche sociali ed ambientali e delle procedure di risk assessment.	No		
Azionariato attivo				
FS10	Percentuale e numero di società detenute in portafoglio con cui la società che redige il report ha interagito su questioni ambientali e sociali.	No		
FS11	Percentuale di assets soggetti a screening ambientale o sociale positivo/negativo.	Parziale	BS 41	
FS12	Politiche sociali ed ambientali nell'esercizio del diritto di voto per titoli sui quali la società che redige il report ha diritto di voto o di parere sul voto.	No		
Performance economica				
Indicatore di performance	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Principi del Global Compact
Performance economica				
EC1 ^{COMM}	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni ed altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	Totale	BS 58-59	
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	Parziale	BS 56-57, 63	7°
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).	Totale	BS 28 RB 32, 72, 99, 111, 172, 313-317	
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.	No		
Presenza sul mercato				
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.	No		
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	Parziale	BS 42-43	
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	Totale	BS 21 RGS 22-23	6°
Impatti economici indiretti				
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	Totale	BS 44-50	
EC9	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.	No		
Performance ambientale				
Indicatore di performance	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Principi del Global Compact
Materie prime				
EN1	Materie prime utilizzate per peso o volume.	Totale	BS 55-56	8°
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.	No		8°, 9°
Energia				
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Totale	BS 54	8°
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Totale	BS 54	8°
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	Parziale	BS 54-55	
EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.	Totale	BS 54-56	
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.	Parziale	BS 54-56	
Acqua				

EN8	Prelievo totale di acqua per fonte.	Totale	BS 56	8°
EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	No		
EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	No		
Biodiversità				
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	No	Data l'attività svolta dal Gruppo, l'indicatore non è ritenuto significativo	8°
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	No	Data l'attività svolta dal Gruppo, l'indicatore non è ritenuto significativo	8°
EN13	Habitat protetti o ripristinati.	No		
EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.	No		
EN15	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN 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.	No		
Emissioni, scarichi e rifiuti				
EN16 _{COMM}	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	Totale	BS 55	8°
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso.	No		8°
EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti.	Totale	BS 56	
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	No		
EN20	NO, SO, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.	Totale	BS 55	
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	No	Data l'attività svolta dal Gruppo, l'indicatore non è ritenuto significativo.	8°
EN22 _{COMM}	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	Totale	BS 55	
EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi.	No	Data l'attività svolta dal Gruppo, l'indicatore non è ritenuto significativo.	
EN24	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I,II,III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.	No		
EN25	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione.	No		
Prodotti e servizi				
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	Totale	BS 56-57	7°, 8°, 9°
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	No	Data l'attività svolta dal Gruppo, l'indicatore non è ritenuto significativo.	
Compliance				
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	No		
Trasporti				
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	No		
Generale				
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.	No		7°
Performance sociale: Pratiche e condizioni di lavoro				
Indicatore di performance	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Principi del Global Compact
Occupazione				
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.	Totale	BS 7, 20	
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	Parziale	BS 21	6°
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.	Parziale	BS 28	
Relazioni industriali				
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	Totale	BS 27	1°, 3°
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	Totale	BS 27	3°
Salute e sicurezza sul lavoro				
LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	No		
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	Parziale	BS 28	1°

LA8	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.	Parziale	BS 27-28	1°
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	No		
Formazione ed istruzione				
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.	Parziale	BS 24	
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.	Parziale	BS 22, 24, 25	
LA12	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.	Totale	BS 22	
Diversità e pari opportunità				
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	Parziale	BS 12, 20	1°, 6°
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	Totale	BS 26	1°, 6°
Performance sociale: Diritti Umani				
Indicatore di performance	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Principi del Global Compact
Pratiche di investimento e approvvigionamento				
HR1 ^{COMM}	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening).	Parziale	BS 33, 41, 43	1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.	Parziale	BS 43	1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°
HR3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.	No		
Non-discriminazione				
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.	Parziale	BS 23	1°, 2°, 6°
Libertà di associazione e contrattazione collettiva				
HR5	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.	Totale	BS 16, 27 Data l'attività svolta dal Gruppo e i paesi in cui opera non sono state identificate attività dirette in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva possano essere esposte a rischi significativi.	1°, 3°
Lavoro minorile				
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.	Totale	BS 16, 20, 43 Data l'attività svolta dal Gruppo e i paesi in cui opera non sono state identificate attività dirette con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile	1°, 5°
Lavoro forzato				
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.	Totale	BS 16, 20, 43 Data l'attività svolta dal Gruppo e i paesi in cui opera non sono state identificate attività dirette con elevato rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato	1°, 2°, 4°
Pratiche di sicurezza				
HR8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.	No		
Diritti delle popolazioni indigene				
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.	No		
Performance sociale: Impatti sulla società				
Indicatore di performance	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Principi del Global Compact
Collettività				
SO1	Natura, obiettivo 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.	Totale	BS 16, 32-33, 39-40, 44-53	
PS13	Accesso in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate.	Totale	BS 8-9	
PS14	Iniziative per favorire l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate.	Totale	BS 33, 36-39	
Corruzione				
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	Totale	BS 6-17 RGS 36-37 Tutte le società e le divisioni italiane interne sono monitorate per rischi legati alla corruzione in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001	10°

SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione.	Totale	BS 24 Tutto il personale delle società italiane è formato sulle politiche e procedure anti-corruzione in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001	10°
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	Totale	RB 190-193	10°
Politica pubblica				
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.	Parziale	BS 32-33, 39, 41, 54	1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 8°, 9°, 10°
SO6	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.	Totale	CE 18	
Comportamenti anti-competitivi				
SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.	Totale	RB 190-193	
Conformità (Compliance)				
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	Totale	RB 190-193, 320-323	
Performance sociale: Responsabilità di prodotto				
Indicatore di performance	Descrizione	Copertura	Riferimento/Risposta diretta	Principi del Global Compact
Salute e sicurezza dei consumatori				
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	Totale	BS 27-28, 36	1°
PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	No		
Etichettatura di prodotti e servizi (labelling)				
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	Totale	BS 32-33	8°
PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.	No		
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	Totale	BS 34-35	
FS16	Iniziative per aumentare l'educazione finanziaria per tipo di beneficiario.	Totale	BS 50-52	
Comunicazioni di marketing				
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	Totale	BS 32-33	
PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	No		
Rispetto della privacy				
PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	Parziale	BS 35	
Conformità (Compliance)				
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	Totale	RB 190-193, 320-323	

TAVOLE DI DETTAGLIO DEGLI INDICATORI CONTENUTI NEL BILANCIO SOCIALE

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
DIMENSIONE ECONOMICA (dati al 31.12)				
Raccolta da clientela	€/000	171.655.500	176.006.239	184.838.914
<i>di cui indiretta</i>	€/000	74.064.263	78.791.834	78.078.869
<i>di cui risparmio gestito</i>	€/000	39.206.955	41.924.931	42.629.553
Impieghi alla clientela	€/000	96.368.452	98.007.252	101.814.829
Totale attivo	€/000	121.995.685	122.313.223	130.558.569
Patrimonio netto ¹	€/000	11.071.206	11.141.149	10.806.898
Patrimonio netto ¹ / raccolta complessiva da clientela	%	6,45%	6,33%	5,85%
Patrimonio netto ¹ / impieghi alla clientela	%	11,49%	11,37%	10,61%
Margine di interesse	€/000	2.982.127	2.495.628	2.146.598
Commissioni nette	€/000	1.188.275	1.130.175	1.181.225
Risultati della gestione operativa	€/000	1.478.391	1.391.900	1.027.500
Risultato netto dell'esercizio	€/000	69.001	270.099	172.121
Valore economico creato	€/000	3.230.547	3.209.377	3.047.802
Contributi alle comunità (donazioni e sponsorizzazioni)	€/000	24.300	19.949	16.241

¹ Escluso l'utile d'esercizio

DIMENSIONE SOCIALE PERSONALE (dati al 31.12)

Composizione del personale per tipologia contrattuale (LA1)

Dipendenti a tempo indeterminato	n.	19.581	19.407	19.420
Dipendenti a tempo determinato	n.	668	503	196
Collaboratori (somministrazione, ecc.)	n.	431	442	87
Stagisti	n.	60	74	54
Totale	n.	20.740	20.426	19.757

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBISS

Perimetro di rilevazione (2009-2010): 100% dei dipendenti del Gruppo

Dipendenti per qualifica (LA1)

Dirigenti	n.	552	540	479
<i>di cui donne</i>	n.	48	43	45
Quadri direttivi	n.	7.543	7.723	7.551
<i>di cui donne</i>	n.	1.524	1.627	1.670
Altro personale	n.	12.154	11.647	11.586
<i>di cui donne</i>	n.	5.585	5.395	5.488
Totale	n.	20.249	19.910	19.616
<i>di cui donne</i>	n.	7.157	7.065	7.203

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBISS

Perimetro di rilevazione (2009-2010): 100% dei dipendenti del Gruppo

Dipendenti per età (LA13)

fino a 30 anni	%	12,4%	10,1%	10,4%
da 31 a 40 anni	%	32,7%	31,4%	30,9%
da 41 a 50 anni	%	33,1%	33,5%	33,5%
oltre i 50 anni	%	21,8%	25,0%	25,2%
<i>Media</i>	<i>anni</i>	<i>42,0</i>	<i>43,3</i>	<i>43,0</i>

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBISS

Perimetro di rilevazione (2009): 97% dei dipendenti del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 100% dei dipendenti del Gruppo

Dipendenti per anzianità di servizio

fino a 5 anni	%	22,5%	12,5%	20,2%
da 6 a 10 anni	%	18,8%	16,3%	18,0%
da 11 a 20 anni	%	23,0%	22,1%	26,0%
oltre i 20 anni	%	35,7%	49,1%	35,8%
<i>Media</i>	<i>anni</i>	<i>16,0</i>	<i>16,9</i>	<i>17,0</i>

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBISS

Perimetro di rilevazione (2009): 97% dei dipendenti del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 100% dei dipendenti del Gruppo

Dipendenti per titolo di studio

Laurea di secondo livello	%	25,9%	26,5%	26,5%
Laurea di primo livello	%	0,6%	0,7%	1,1%
Diploma di scuola media superiore	%	58,7%	56,8%	62,8%
Altro	%	12,4%	11,3%	9,6%
Dato non censito	%	2,5%	4,7%	-

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBISS

Perimetro di rilevazione (2009): 97% dei dipendenti del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 100% dei dipendenti del Gruppo

Inserimenti (LA2)

Assunzioni a tempo indeterminato	n.	359	182	293
<i>di cui donne</i>	%	30,4%	42,9%	43,7%
Assunzioni a tempo determinato	n.	968	496	411
<i>di cui donne</i>	%	42,9%	47,4%	46,7%
Stabilizzazioni da tempo determinato	n.	230	191	510
<i>di cui donne</i>	%	36,1%	46,6%	47,8%

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
Assunzioni per età (LA2)				
Fino a 30 anni	%	77,0%	77,3%	77,4%
da 31 a 35 anni	%	9,3%	7,5%	9,8%
da 36 a 40 anni	%	7,2%	5,9%	4,4%
da 41 a 45 anni	%	2,7%	4,9%	3,9%
da 46 a 50 anni	%	2,1%	2,4%	2,4%
oltre i 50 anni	%	1,7%	2,1%	2,1%
Assunzioni per regione (EC7)				
Lombardia	%	62,7%	50,6%	44,7%
Emilia Romagna	%	5,6%	8,7%	6,7%
Calabria	%	3,3%	6,8%	6,4%
Puglia	%	3,3%	5,0%	7,0%
Campania	%	2,3%	4,7%	8,7%
Piemonte	%	3,8%	4,6%	6,0%
Lazio	%	4,8%	2,8%	6,5%
Altre regioni	%	11,4%	10,6%	10,7%
Estero	%	2,8%	6,2%	3,4%
Cessazioni (LA2)				
Riduzioni da piano industriale	n.	643	159	545
	<i>di cui donne</i>	22,4%	37,7%	13,4%
Dimissioni volontarie	n.	456	245	250
	<i>di cui donne</i>	29,8%	27,3%	25,6%
Termine contratto	n.	450	419	198
	<i>di cui donne</i>	46,9%	46,8%	48,5%
Altro	n.	41	22	19
	<i>di cui donne</i>	17,1%	40,9%	10,5%
Quiescenza	n.	32	42	21
	<i>di cui donne</i>	6,3%	11,9%	28,6%
Licenziamento	n.	5	10	23
	<i>di cui donne</i>	20,0%	20,0%	26,1%
Totale	n.	1.627	897	1.056
	<i>di cui donne</i>	30,8%	37,8%	23,4%
Pari opportunità (LA13)				
Contratti part-time	n.	1.371	1.392	1.440
	<i>di cui donne</i>	95,3%	94,7%	95,1%

Perimetro di rilevazione: Gruppo UBI Banca
Perimetro di rilevazione (2010): 98% dei dipendenti del Gruppo

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
Categorie protette (LA13)				
Diversamente abili	n.	855	856	860
Altre categorie protette	n.	351	349	333

Perimetro di rilevazione (2008-2009): 97% circa dei dipendenti del Gruppo
Perimetro di rilevazione (2010): 98% dei dipendenti del Gruppo

Promozioni (DMA LA)

Da quadro direttivo a dirigente	n.	49	13	2
	di cui donne %	14,3%	0,0%	0,0%
Tra quadri direttivi	n.	613	446	355
	di cui donne %	22,2%	20,2%	25,1%
Da impiegato a quadro direttivo	n.	399	327	221
	di cui donne %	30,8%	36,4%	36,2%
Tra impiegati e altro personale	n.	1.504	1.239	1.107
	di cui donne %	43,2%	43,2%	42,8%

Formazione (LA10)

Giornate di formazione*	n.	132.339	99.265	95.011
Partecipanti ai corsi di formazione	n.	15.010	18.191	18.136

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS
Perimetro di rilevazione (2009-2010): 96% circa dei dipendenti del Gruppo
* Il dato non comprende le ore di formazione erogate da docenti interni (nel 2010 pari a 1.610 ore)

Formazione per area tematica (LA10)

Area assicurativa	%	23,0%	31,8%	32,4%
Area commerciale/crediti/finanza	%	9,9%	33,0%	29,6%
Area normativa	%	7,5%	24,9%	20,4%
Area operativa, informatica e linguistica	%	2,7%	2,9%	8,3%
Sviluppo e riqualificazione	%	2,4%	0,0%	0,0%
Area comportamentale/manageriale	%	2,1%	7,4%	9,3%
Migrazione sistema informatico	%	51,7%	0,0%	0,0%
Scuola di docenza	%	0,7%	0,0%	0,0%

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS
Perimetro di rilevazione (2009-2010): 96% circa dei dipendenti del Gruppo

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
Formazione per modalità (LA10)				
Aula tradizionale	%	43,9%	49,2%	57,4%
Formazione esterna	%	0,8%	1,5%	2,2%
Formazione a distanza	%	25,2%	45,2%	34,3%
Stage	%	10,7%	2,6%	4,4%
Addestramenti	%	17,4%	0,0%	0,0%
Giornate di docenza erogate da docenti interni	%	2,0%	1,4%	1,7%

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009-2010): 96% circa dei dipendenti del Gruppo

Formazione per mercato* (LA10)				
Mercato Retail	%	82,4%	78,0%	74,3%
	<i>giornate medie anno pro-capite</i>	<i>n.</i>	<i>9,3</i>	<i>6,7</i>
				<i>6,3</i>
Mercato Corporate	%	5,6%	5,2%	6,6%
	<i>giornate medie anno pro-capite</i>	<i>n.</i>	<i>9,8</i>	<i>5,0</i>
				<i>6,5</i>
Mercato Private	%	3,2%	3,9%	4,0%
	<i>giornate medie anno pro-capite</i>	<i>n.</i>	<i>11,0</i>	<i>9,9</i>
				<i>8,6</i>
Unità Centrali (UBI, UBIS e Società prodotto)	%	8,8%	12,8%	15,1%
	<i>giornate medie anno pro-capite</i>	<i>n.</i>	<i>n.d.</i>	<i>2,2</i>
				<i>2,5</i>

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009-2010): 96% circa dei dipendenti del Gruppo

* Dati calcolati escludendo le giornate di formazione erogate da docenti interni (nel 2010 pari a 1.610 ore)

Formazione per qualifica* (LA10)				
Dirigenti, giornate medie anno pro-capite	n.	3,6	3,2	3,9
Quadri direttivi, giornate medie anno pro-capite	n.	7,6	6,2	6,0
Aree professionali, giornate medie anno pro-capite	n.	7,5	4,8	4,6

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009-2010): 96% circa dei dipendenti del Gruppo

* Dati calcolati escludendo le giornate di formazione erogate da docenti interni (nel 2010 pari a 1.610 ore)

Formazione normativa (LA10)				
Giornate	n.	10.888	25.113	19.716
MiFiD	%	43,3%	11,8%	-
Antiriciclaggio e D.Lgs. 231/2001	%	20,0%	22,4%	36,3%
Sicurezza	%	18,0%	39,5%	12,4%
Privacy	%	5,5%	16,1%	3,3%
Patti Chiari	%	2,5%	7,3%	13,6%
Trasparenza e usura	%	-	-	30,6%
Altro	%	10,7%	2,9%	3,8%

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009-2010): 96% circa dei dipendenti del Gruppo

Contrattazione collettiva e sindacalizzazione (LA4)				
Dipendenti coperti da CCNL	%	100,0%	100,0%	100,0%
Dipendenti iscritti ai sindacati	%	78,0%	83,1%	83,1%
Incontri sindacali	n.	177	140	130

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009): 92% circa dei dipendenti del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 91% dei dipendenti del Gruppo

Salute e sicurezza (LA7)				
Giornate perse per malattia	n.	131.646	135.555	128.176
Infortunati sul lavoro	gg	1.066	860	1.286
	<i>Indice di frequenza</i>	<i>n.</i>	<i>2,528</i>	<i>1,815</i>
				<i>1,830</i>
	<i>Indice di gravità</i>	<i>n.</i>	<i>0,0408</i>	<i>0,0350</i>
				<i>0,0511</i>
Infortunati in itinere	gg	3.474	4.357	5.195
	<i>Indice di frequenza</i>	<i>n.</i>	<i>5,823</i>	<i>7,865</i>
				<i>7,238</i>
	<i>Indice di gravità</i>	<i>n.</i>	<i>0,1331</i>	<i>0,1760</i>
				<i>0,2066</i>
Visite mediche	n.	1.156	962	678
Sopralluoghi e monitoraggi ambientali	n.	471	596	318

Perimetro di rilevazione (2008-2009): 97% circa del personale del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 98% dei dipendenti del Gruppo ad esclusione delle visite mediche e dei sopralluoghi e monitoraggi ambientali (95% dei dipendenti)

Furti e Rapine				
Furti (su ATM)	n.	3	14	19
Rapine	n.	206	128	88

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
SOCI E ALTRI AZIONISTI (dati al 31.12)				
Possesso azionario				
<u>Soci</u>				
Fino a 249 azioni	%	20,8%	20,7%	18,6%
Da 250 a 1.000 azioni	%	19,0%	17,8%	18,9%
Da 1.001 a 10.000 azioni	%	14,2%	14,3%	14,4%
Da 10.001 a 50.000 azioni	%	1,9%	2,0%	2,1%
Oltre 50.000 azioni	%	0,5%	0,5%	0,5%
<u>Non soci</u>				
Fino a 249 azioni	%	20,0%	19,5%	17,9%
Da 250 a 1.000 azioni	%	16,2%	16,6%	18,1%
Da 1.001 a 10.000 azioni	%	6,5%	7,6%	8,5%
Da 10.001 a 50.000 azioni	%	0,6%	0,7%	0,7%
Oltre 50.000 azioni	%	0,3%	0,3%	0,3%
Natura giuridica				
<u>Soci</u>				
Persone fisiche	%	36,2%	36,2%	36,7%
Investitori istituzionali	%	14,7%	19,3%	18,3%
Società non finanziarie	%	7,6%	7,0%	6,4%
Organizzazioni sociali	%	7,4%	1,9%	1,9%
<u>Non soci</u>				
Persone fisiche	%	9,1%	12,6%	13,6%
Investitori istituzionali	%	19,0%	17,3%	18,6%
Società non finanziarie	%	5,0%	3,8%	3,0%
Organizzazioni sociali	%	1,0%	1,9%	1,5%
Età (persone fisiche)				
<u>Soci</u>				
Fino a 29 anni	%	2,5%	2,2%	1,8%
Da 30 a 49 anni	%	13,7%	12,6%	11,2%
Da 50 a 59 anni	%	11,0%	10,6%	10,1%
Da 60 a 69 anni	%	13,5%	13,3%	12,8%
Oltre 69 anni	%	16,3%	17,2%	19,2%
<u>Non soci</u>				
Fino a 29 anni	%	1,3%	1,4%	1,2%
Da 30 a 49 anni	%	13,7%	13,9%	12,6%
Da 50 a 59 anni	%	9,5%	9,8%	10,2%
Da 60 a 69 anni	%	9,7%	9,8%	10,1%
Oltre 69 anni	%	8,8%	9,2%	10,9%
Area geografica				
<u>Totale</u>				
Italia	%	82,1%	77,7%	78,1%
Estero	%	17,9%	22,3%	21,9%
<u>Soci</u>				
Italia	%	60,7%	60,5%	59,7%
Estero	%	5,2%	3,9%	3,6%
<u>Non soci</u>				
Italia	%	21,4%	17,2%	18,4%
Estero	%	12,7%	18,3%	18,3%
Investitori istituzionali identificati nominativamente per area geografica (numero azioni)				
Italia	%	7,8%	12,8%	n.d.
Nord America	%	26,2%	21,2%	n.d.
Europa continentale (esclusa Italia)	%	30,4%	33,2%	n.d.
Gran Bretagna e Irlanda	%	34,7%	30,2%	n.d.
Resto del mondo	%	0,9%	2,6%	n.d.

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
------------	-----------------	------	------	------

CLIENTI (dati al 31.12)

Clienti del Gruppo (2.8)

Numero di clienti	mln	3,8	3,7	3,7
Cittadini immigrati	%	n.d.	4,2%	n.d.

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Clienti privati per segmento di mercato (FS6)

Mass market	%	76,7%	76,0%	75,2%
Affluent	%	21,5%	22,2%	22,8%
Private	%	1,8%	1,8%	2,0%

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Età (2.7 - FS6)

Privati				
Fino a 25 anni	%	3,5%	5,0%	5,8%
Da 25 a 39 anni	%	22,3%	20,5%	19,9%
Da 40 a 64 anni	%	47,8%	49,0%	48,7%
Oltre i 65 anni	%	24,5%	25,2%	25,4%
Non codificato	%	1,9%	0,3%	0,2%

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Durata del rapporto (2.7 - FS6)

Privati				
Fino a 1 anno	%	2,7%	2,3%	4,4%
Da 1 a 5 anni	%	13,3%	12,5%	12,0%
Da 6 a 10 anni	%	16,7%	15,6%	13,5%
Da 11 a 20 anni	%	37,8%	38,7%	37,5%
Oltre 20 anni	%	29,5%	30,9%	32,6%
Media	anni	n.d.	16,0	16,0
Imprese				
Fino a 1 anno	%	6,9%	6,6%	7,7%
Da 1 a 5 anni	%	36,5%	34,6%	33,8%
Da 6 a 10 anni	%	23,2%	23,3%	22,2%
Da 11 a 20 anni	%	21,6%	22,9%	23,2%
Oltre 20 anni	%	11,8%	12,6%	13,1%
Media	anni	n.d.	9,5	9,5

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Tipologia di imprese clienti (2.7 - FS6)

Artigiani, professionisti, piccole imprese (POE e SB)	%	89,6%	89,3%	90,0%
Medie imprese	%	2,1%	2,2%	1,9%
Grandi imprese	%	0,7%	0,7%	0,7%
Enti (clienti istituzionali)	%	7,6%	7,8%	7,4%

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Settore di appartenenza delle imprese clienti (2.7 - FS6)

Agricoltura, caccia, foresta e pesca	%	4,1%	4,1%	4,1%
Servizi pubblici e privati	%	29,1%	31,6%	31,4%
Commercio	%	15,4%	15,5%	15,4%
Industria	%	51,3%	48,8%	30,5%
Imprese non codificate	%	0,1%	0,0%	18,6%

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Reclami per motivazione

Comunicazione/informazioni	%	16,8%	16,7%	11,0%
Esecuzione operazioni	%	45,8%	44,3%	38,6%
Condizioni	%	4,2%	5,4%	6,6%
Applicazione condizioni	%	8,0%	10,7%	6,9%
Frodi/smarrimenti	%	5,6%	5,3%	3,9%
Aspetti organizzativi	%	4,0%	3,6%	3,0%
Merito di credito o simili	%	1,1%	2,1%	4,9%
Personale	%	1,5%	1,1%	1,7%
Disfunzioni ATM e POS	%	1,4%	1,2%	1,2%
Altro	%	11,7%	9,6%	12,2%
Anatocismo	%	n.d.	n.d.	5,7%
Segnalazione a centrale rischi	%	n.d.	n.d.	4,4%

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Perimetro di rilevazione 2010: Capogruppo, Banche Rete

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
Reclami per oggetto				
C/c e depositi	%	30,5%	33,9%	33,9%
Titoli, fondi e gestioni	%	19,2%	15,3%	13,9%
Finanziamenti e mutui	%	14,6%	21,3%	19,0%
Servizi di incasso e pagamento	%	12,4%	9,2%	12,5%
Carte di credito/bancomat	%	7,8%	5,6%	7,8%
Prodotti assicurativi	%	3,3%	4,3%	3,7%
Altri prodotti e servizi	%	7,2%	7,7%	6,3%
Aspetti generali	%	4,9%	2,7%	2,9%

*Perimetro di rilevazione: Banche Rete
Perimetro di rilevazione 2010: Capogruppo, Banche Rete*

Impieghi per destinatario (credito alle imprese) (2.7 - FS6)

Imprese	%	60,8%	61,3%	61,2%
Consumatori	%	30,1%	31,4%	32,1%
Società finanziarie	%	5,0%	4,6%	4,2%
Amministrazione pubblica	%	1,4%	1,6%	1,2%
Altro	%	2,7%	1,1%	1,3%

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Impieghi per settore (credito alle imprese) (2.7 - FS6)

Agricoltura e industria alimentare	%	5,3%	5,9%	5,9%
Industrie estrattive e dell'energia	%	2,0%	4,9%	4,3%
Edilizia	%	16,1%	16,6%	16,7%
Altre industrie	%	18,8%	13,7%	13,5%
Commercio	%	16,6%	15,0%	14,6%
Servizi	%	30,2%	33,8%	35,2%
Beni di consumo	%	11,0%	10,1%	9,8%

Perimetro di rilevazione: Banche Rete

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
------------	-----------------	------	------	------

FORNITORI (dati al 31.12)

Importo fatturato

Fino a 50.000 euro	%	10,1%	10,0%	9,3%
Da 50.000 a 250.000 euro	%	14,2%	14,6%	12,5%
Oltre 250.000 euro	%	75,7%	75,3%	78,2%

Perimetro di rilevazione (2008-2009): Capogruppo, Banche Rete e UBISS

Perimetro di rilevazione (2010): Capogruppo, Banche Rete, UBISS e, per il solo ambito Information Technology, alle principali Società Prodotto

Numero di fornitori per importo fatturato

Numero di fornitori	n.	12.836	12.967	11.405
Fino a 50.000 euro	%	89,8%	89,5%	89,6%
Da 50.000 a 250.000 euro	%	7,4%	7,6%	7,4%
Oltre 250.000 euro	%	2,9%	2,9%	3,0%

Perimetro di rilevazione (2008-2009): Capogruppo, Banche Rete e UBISS

Perimetro di rilevazione (2010): Capogruppo, Banche Rete, UBISS e, per il solo ambito Information Technology, alle principali Società Prodotto

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
------------	-----------------	------	------	------

COLLETTIVITA' (dati al 31.12)

Donazioni complessive di Gruppo (EC8)

Importo totale delle donazioni	mln €	13,3	12,9	10,1
Attività sociali, ricreative e sportive	%	14,4%	12,1%	9,5%
Assistenza e solidarietà	%	22,5%	27,9%	22,7%
Istruzione e formazione	%	6,7%	4,7%	5,8%
Cultura	%	37,0%	25,8%	30,6%
Università e ricerca	%	11,7%	12,6%	17,9%
Recupero patrimonio artistico e tutela dell'ambiente	%	7,6%	16,9%	13,5%

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete (esclusa UBI BPI), UBI Leasing, UBI Insurance Broker, IW Bank, Banca 24-7, UBI Pramerica e Fondazioni

Perimetro di rilevazione (2009-2010): Capogruppo, Banche Rete, UBIS5, UBI Pramerica, UBI Factor, UBI Leasing, Fondazioni

Sponsorizzazioni complessive di Gruppo (EC8)

Importo totale delle sponsorizzazioni	mln €	11,0	7,0	6,1
Attività sociali, ricreative e sportive	%	63,3%	76,0%	80,1%
Assistenza e solidarietà	%	7,2%	2,2%	2,6%
Istruzione e formazione	%	3,9%	3,1%	5,7%
Cultura	%	22,5%	17,6%	9,6%
Università e ricerca	%	2,3%	0,9%	1,5%
Recupero patrimonio artistico e tutela dell'ambiente	%	0,8%	0,2%	0,5%

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete (esclusa UBI BPI), IW Bank e UBI Leasing

Perimetro di rilevazione (2009-2010): Capogruppo, Banche Rete, UBIS5, UBI Pramerica, UBI Factor, UBI Leasing, Fondazioni

Indicatori	Unità di misura	2008	2009	2010
------------	-----------------	------	------	------

DIMENSIONE AMBIENTALE (dati al 31.12)

Consumi di energia* (EN3 - EN4)

Energia Elettrica	kWh	135.118.231	169.601.397	110.426.442
Teleriscaldamento	kWh	4.614.626	5.812.582	10.099.665
Metano	m ³	5.961.740	4.936.139	4.609.386
Gasolio	litri	804.147	1.245.611	905.582
Totale**	TEP	-	48.091	26.130
Totale al netto dell'energia elettrica da fonti rinnovabili	TEP	37.595	12.475	5.480

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009): 99% delle superfici chiuse del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 98% delle superfici calpestabili del Gruppo

* Valori stimati sulla base dei consuntivi di spesa

** I dati 2009 sono stati in parte ricalcolati in funzione dei coefficienti di conversione comunicati dal fornitore

Consumo di acqua* (EN8)

Totale	m ³	729.000	779.724	673.464
	per dipendente m ³ /dip	39,86	40,03	38,70

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009): 99% delle superfici chiuse del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 98% delle superfici calpestabili del Gruppo

* Valori stimati sulla base dei consuntivi di spesa

Emissioni di CO₂* (EN16)

Energia Elettrica	Ton	19.435	13.177	-
Teleriscaldamento	Ton	n.d.	2.104	3.656
Metano	Ton	11.685	9.675	9.034
Gasolio	Ton	2.091	3.239	2.355
Gpl	Ton	n.d.	n.d.	n.d.
Carburanti (autotrazione)	Ton	n.d.	n.d.	n.d.
Totale	Ton	33.211	28.195	15.045
	per dipendente Ton/dip	1,83	1,56	0,86

Perimetro di rilevazione (2008): Capogruppo, Banche Rete e UBIS

Perimetro di rilevazione (2009): 99% delle superfici chiuse del Gruppo

Perimetro di rilevazione (2010): 98% delle superfici calpestabili del Gruppo

* Valori stimati sulla base dei consuntivi di spesa