



# Obiettivi di miglioramento

In un anno difficile, come è stato anche il 2010, abbiamo continuato a impegnarci per la realizzazione degli obiettivi di responsabilità sociale dichiarati.

Ne diamo conto con la seguente simbologia:

- Obiettivo raggiunto
- ▣ Obiettivo parzialmente raggiunto
- Obiettivo non raggiunto

Per gli obiettivi non raggiunti o raggiunti parzialmente riportiamo una sintetica motivazione.

Per gli obiettivi conseguiti, totalmente o parzialmente, riportiamo tra parentesi quadre i numeri delle pagine di questo bilancio sociale nelle quali sono rendicontate le attività svolte.

Gli obiettivi non raggiunti o raggiunti parzialmente rimangono tra le priorità per il prossimo futuro, nell'ambito delle scelte strategiche del nuovo piano industriale del Gruppo in corso di definizione.

## Governo dell'impresa

- ▣ Adozione del Codice Etico entro il primo semestre del 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).  
[Pag. 16-17]
- Elaborazione di un piano d'intervento sulle politiche e procedure aziendali funzionali 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.
- 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).  
[Pag. 18]

Il processo per l'adozione del Codice Etico ha richiesto più tempo del previsto e si è concluso nel mese di dicembre, mentre la redazione del nuovo piano industriale è stata differita essenzialmente a motivo delle incertezze macroeconomiche perduranti sui mercati e verrà finalizzata a supporto dell'aumento di capitale proposto all'Assemblea dei soci. Di conseguenza ne hanno risentito le attività connesse agli obiettivi dichiarati.

## Rendicontazione e controllo

- ▣ Evoluzione dei focus group sul Bilancio Sociale.  
[Pag. 52]
- ▣ Implementazione del coinvolgimento degli stakeholder secondo standard riconosciuti (es. AA1000) ed estensione del coinvolgimento ad altre categorie di stakeholder.  
[Pag. 34-36]
- 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.  
[Pag. 25, 52, 65]
- Intensificazione della comunicazione diretta sul territorio.

Il monitoraggio in relazione all'applicazione del Codice Etico e l'intensificazione della comunicazione diretta sul territorio sono attività di cui è già previsto l'avvio nel 2011.

## Relazioni con il personale

- Aggiornamento e valorizzazione del ruolo del Responsabile di Filiale, quale figura chiave della filiera commerciale, anche attraverso un programma formativo e di gestione del cambiamento che ne rafforzi le competenze professionali e la motivazione, per una più efficace gestione delle esigenze della clientela in un contesto di crescente complessità organizzativa e di mercato.  
*[Pag. 25]*
- Estensione della Rilevazione del Potenziale alle Società Prodotto, quale ulteriore elemento di giudizio per supportare la corretta attuazione delle politiche gestionali.  
*[Pag. 22]*
- Effettuazione di colloqui gestionali per la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse chiave, anche in funzione del ricorso prioritario alla selezione interna per la copertura delle posizioni di responsabilità vacanti.  
*[Pag. 22]*
- Allineamento dei sistemi di incentivazione delle diverse Aziende alle Politiche di Remunerazione e Incentivazione adottate dal Gruppo, recependo le ulteriori novità normative e gli orientamenti degli Istituti di Vigilanza nazionali e internazionali.  
*[Pag. 23-24]*
- Affinamento dei percorsi formativi mirati per famiglia professionale (management, middle-management, talenti e risorse chiave, professional, specialisti, tecnico amministrativi, ecc.) per sviluppare ulteriormente le competenze professionali e le capacità comportamentali/manageriali del personale.  
*[Pag. 23]*
- Introduzione di percorsi formativi obbligatori per l'abilitazione al ruolo dei nuovi Responsabili di Filiale e per il rafforzamento delle competenze specialistiche degli Account Manager Corporate e dei Private Banker, al fine di accompagnarne adeguatamente la crescita professionale nell'assunzione di ruoli di maggiore responsabilità/complessità.  
*[Pag. 25]*
- Miglioramento e potenziamento della comunicazione interna, attraverso iniziative e strumenti, anche multimediali, tesi a favorire una sempre più tempestiva e sistematica circolarità delle informazioni e un maggior coinvolgimento del personale.  
*[Pag. 25]*
- Potenziamento delle attività di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, anche attraverso l'avvio di un programma di assistenza psicologica in materia di stress correlato al lavoro.

L'avvio di un programma di assistenza psicologica in materia di stress correlato al lavoro è correlato all'esito della valutazione del rischio, che non è stata ancora effettuata, in conseguenza sia di ripetute proroghe delle scadenze previste dalla normativa sia della priorità data alle attività di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine. Il Medico Competente ha comunque svolto un importante ruolo nell'ambito della gestione dei disagi individuali connessi all'ambiente di lavoro, fungendo da "centro di ascolto".

## Relazioni con gli investitori

- Perseguimento della remunerazione dell'investimento e della crescita di valore del titolo sostenibili nel medio-lungo termine, compatibilmente con le condizioni generali di mercato.  
*[Pag. 30-31]*
- Evoluzione delle agevolazioni offerte ai soci, in ottica di realizzazione dello scopo mutualistico.  
*[Pag. 31]*
- Sviluppo della presenza del titolo UBI Banca nei portafogli degli investitori istituzionali che investono a medio-lungo termine, con particolare riferimento al comparto degli investimenti socialmente responsabili.
- Miglioramento dei rating etici e del posizionamento in indici etici.  
*[Pag. 19]*

Il perdurare delle condizioni di crisi economica e di incertezza e volatilità dei mercati finanziari ha condizionato il conseguimento degli obiettivi economici, in termini sia di rendimento che di posizionamento del titolo.

## Relazioni con i clienti

- ▣ Attuazione di politiche commerciali e creditizie attente alle questioni sociali e ambientali rilevanti (es. inclusione sociale e sovraindebitamento, cambiamenti climatici).  
*[Pag. 32-33, 36-40, 56]*
- Rafforzamento del legame con il territorio attraverso:
  - un'elevata attenzione al sostegno delle piccole e medie imprese, potenziando le offerte settoriali specifiche e i rapporti con le Associazioni di categoria e gli Enti di garanzia;
  - modelli di servizio adeguati a sostenere la crescita del Terzo Settore e l'integrazione degli immigrati;
  - lo sviluppo del microcredito per la famiglia e per l'impresa, per favorire l'inclusione sociale e l'occupazione.  
*[Pag. 37-40]*
- Evoluzione delle iniziative di ascolto e dialogo per migliorare la capacità di rispondere alle effettive esigenze di ogni segmento di clientela, e sviluppo di relazioni con le Associazioni dei consumatori, anche in rapporto agli accordi definiti a livello di sistema.  
*[Pag. 34-35]*
- Promozione della cultura finanziaria e dell'accesso ai servizi bancari dei giovani, anche attraverso iniziative commerciali dedicate.  
*[Pag. 37-38, 50-51]*
- Costante miglioramento dell'accessibilità e della sicurezza delle filiali e dei canali diretti per tutti i clienti, anche rispetto ai problemi delle persone disabili.  
*[Pag. 36]*

## Relazioni con i fornitori

- ▣ Maggiore apertura verso il mercato, estendendo le richieste di offerte a nuovi potenziali fornitori dotati dei requisiti standard di Gruppo.  
*[Pag. 42-43]*
- ▣ Revisione dei criteri di valutazione dei fornitori in Albo.
- ▣ Maggiore attenzione agli aspetti etici, sociali e ambientali connessi ai rapporti di fornitura.  
*[Pag. 42-43]*
- ▣ Costante miglioramento dei processi amministrativi per garantire il massimo rispetto delle condizioni contrattuali, anche attraverso un adeguato monitoraggio.  
*[Pag. 42-43]*

Nella difficile situazione congiunturale del 2010, il perseguimento degli obiettivi dichiarati è stato condizionato dall'orientamento dei processi di acquisto al contenimento dei costi.

## **Coinvolgimento nella collettività**

- Definizione di linee guida per la trasparenza e adeguati sistemi di monitoraggio per la verifica dei risultati delle erogazioni a favore delle organizzazioni sociali.
- ▣ Miglioramento della trasparenza e della qualità della rendicontazione sugli interventi effettuati e sulle loro ricadute sul territorio e sui beneficiari.

*[Pag. 44-50, 65]*

## **Attenzione per l'ambiente**

- ▣ Progressiva riduzione degli impatti ambientali diretti dell'attività in coerenza con la politica di Gruppo, con particolare riferimento a:
  - riduzione delle emissioni attraverso il ricorso alle energie rinnovabili, l'estensione dei sistemi di tele-gestione e l'adozione di più alti standard di efficienza energetica per gli immobili;
  - avvio di programmi di compensazione delle emissioni residue;
  - realizzazione del piano degli spostamenti casa-lavoro e attivazione di iniziative per la mobilità sostenibile;
  - progressiva implementazione di un sistema di gestione ambientale anche nella prospettiva dell'ottenimento di certificazioni ambientali;
  - iniziative di formazione e informazione per il personale.
- ▣ Avvio di misure per l'attenuazione degli impatti indiretti dell'attività, attraverso la considerazione dei rischi ambientali nella valutazione delle controparti commerciali e la partecipazione a iniziative per la diffusione di una maggiore sensibilità ambientale.

*[Pag. 41]*

Nell'ottica di una progressiva attuazione della politica ambientale del Gruppo, abbiamo dato priorità agli ambiti di intervento con i maggiori margini di miglioramento delle prestazioni ambientali nel breve periodo. Ci siamo quindi concentrati sulla riduzione dei consumi di risorse ambientali e delle emissioni in ambiente di sostanze nocive.