



Bilancio Sociale 2012

---

Fare banca  
per bene

**UBI**  **Banca**  
UNIONE DI BANCHE ITALIANE

## Indice dei contenuti

Capitolo	Pagina
<b>1. Strategia e Analisi</b>	<b>1</b>
<b>2. Profilo del Gruppo</b>	<b>3</b>
<b>3. Parametri del Bilancio</b>	<b>12</b>
PROFILO DEL BILANCIO	12
OGGETTO E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE	12
INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI	14
ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ	19
<b>4. Governo, impegni e coinvolgimento degli stakeholder</b>	<b>21</b>
GOVERNO	21
IMPEGNI IN INIZIATIVE ESTERNE	26
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	27
<b>FS. Aspetti sociali ed ambientali caratteristici del settore finanziario</b>	<b>29</b>
APPROCCIO GESTIONALE	29
PORTAFOGLIO PRODOTTI	31
AUDIT	39
AZIONARIO ATTIVO	39
<b>EC. Performance economica</b>	<b>40</b>
PERFORMANCE ECONOMICA	40
PRESENZA SUL MERCATO	42
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	45
<b>EN. Performance ambientale</b>	<b>55</b>
MATERIE PRIME	55
ENERGIA	56
ACQUA	58
BIODIVERSITÀ	59
EMISSIONI, SCARICHI E RIFIUTI	59
PRODOTTI E SERVIZI	62
CONFORMITÀ	62
TRASPORTO	62
GENERALE	62

Capitoli	Pagina
<b>LA. Pratiche e condizioni di lavoro</b>	<b>63</b>
OCCUPAZIONE	63
RELAZIONI INDUSTRIALI	67
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	69
FORMAZIONE E ISTRUZIONE	73
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	78
<b>HR. Diritti umani</b>	<b>80</b>
INVESTIMENTI E APPROVVIGIONAMENTI	80
NON DISCRIMINAZIONE	81
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	82
LAVORO MINORILE	82
LAVORO FORZATO	82
PRATICHE DI GESTIONE DELLA SICUREZZA	82
DIRITTI DELLE POPOLAZIONI LOCALI	83
ATTIVITÀ DI VERIFICA	83
INTERVENTI RIPARATIVI	83
<b>SO. Società</b>	<b>84</b>
COMUNITÀ LOCALI	84
CORRUZIONE	85
POLITICHE PUBBLICHE	86
COMPORAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI	87
CONFORMITÀ	87
<b>PR. Responsabilità di prodotto</b>	<b>88</b>
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI	91
ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI	92
MARKETING E COMUNICAZIONE	95
RISPETTO DELLA PRIVACY	96
CONFORMITÀ	96

## 1. Strategia e analisi

### 1.1 DICHIARAZIONE DEI PRESIDENTI

*La lettera ai Soci e agli Azionisti, pubblicata nel fascicolo delle Relazioni e Bilanci 2012, si apre con il ricordo del Presidente del Consiglio di Sorveglianza Corrado Faissola, che è mancato lo scorso 20 dicembre: "Rigoroso con se stesso secondo un canone – anche formale – di severità, fondamentalmente teso all'etica globale dell'essere e dell'operare, permeato di ideali nei quali il bene comune non viene mai posposto all'opportunità, anche legittima, di conseguire un risultato."*

*Alla stessa etica e agli stessi ideali riconosciuti in Corrado Faissola abbiamo sempre fatto riferimento, nel guidare e nel gestire questo Gruppo di cui egli è stato tra i promotori più convinti, confermando il valore dei principi del Codice Etico, che abbiamo adottato, e dei principi universali del Global Compact dell'ONU, che abbiamo sottoscritto. Ancora una volta rinnoviamo l'impegno a rispettarli in tutte le nostre scelte strategiche e operative.*

*Nel solco di questo impegno, anche in un momento di persistente particolare difficoltà del contesto economico, abbiamo cercato di coniugare gli imprescindibili obiettivi aziendali di redditività, equilibrio finanziario e solidità patrimoniale con la soddisfazione delle esigenze e delle sensibilità sociali e ambientali di tutti gli stakeholder.*

*Quindi, se da una parte, in continuità con quanto già realizzato negli anni precedenti, abbiamo dedicato particolare attenzione alla riorganizzazione del Gruppo per comprimerne i costi strutturali e semplificarne il funzionamento, dall'altra abbiamo continuato a investire per rafforzare l'identità e la percezione di UBI Banca come Banca di qualità, presente e attiva sul territorio.*

*Ciò significa, per esempio, aver mantenuto nei confronti del personale un elevato livello di formazione e di welfare, ma anche aver accompagnato la necessaria ottimizzazione degli organici con un piano di ricambio generazionale: nuove opportunità di lavoro stabile per i giovani, in un contesto di elevata precarietà del mercato del lavoro.*

*Vuol dire aver affrontato anche la riorganizzazione del modello distributivo e della rete territoriale in funzione del miglioramento dei livelli di servizio a tutti i segmenti di clientela e non solo per recuperare efficienza. E vuol dire aver mantenuto politiche commerciali e creditizie mai esasperate da obiettivi di redditività e attente anche alle esigenze delle fasce più deboli.*

*In questo senso, oltre a cercare di offrire il massimo sostegno alle famiglie e alle imprese colpite dalla crisi economica e dalle calamità naturali che hanno colpito duramente diverse comunità, abbiamo anche continuato a investire nello sviluppo del modello di servizio e dell'offerta commerciale per il Terzo settore. In particolare grande successo ha riscosso lancio dei Social Bond, segno della sintonia di valori tra la Banca e le sue comunità di riferimento.*

*La partecipazione attenta e attiva della Banca alla vita del territorio non si esaurisce nell'attività commerciale, ma si amplia, in attuazione dello spirito mutualistico proprio della forma cooperativa, al sostegno - di natura filantropica - ad attività e iniziative di carattere benefico, sociale, culturale, sportivo. E' un investimento nella comunità a cui dedichiamo ogni anno, con continuità, risorse economiche significative a sostegno di partnership consolidate e dello sviluppo di nuovi progetti.*

*Quest'anno l'Assemblea Ordinaria dei Soci è chiamata ad eleggere un nuovo Consiglio di Sorveglianza, che a sua volta nominerà un nuovo Consiglio di Gestione. A questi consegniamo una realtà economica importante a livello nazionale e nel contempo solida e radicata sul territorio, che deve continuare a trovare nel suo patrimonio di storia, valori, principi e competenze la capacità di affrontare con successo la competizione del mercato. Per una creazione di valore sostenibile per tutti gli stakeholder.*

*Il Presidente del Consiglio di Gestione*

**Emilio Zanetti**



*Il Vice Presidente Vicario del Consiglio di Sorveglianza*

**Giuseppe Calvi**



Il Codice Etico di UBI Banca identifica gli **stakeholder** rilevanti per il Gruppo, ovvero “gruppi e singoli individui che sono portatori di specifici interessi sui quali le attività del Gruppo hanno effetto e/o che contribuiscono in vario modo all’attività e all’esistenza stessa del Gruppo”. Per ogni categoria di stakeholder sono considerate le **questioni rilevanti** e i relativi **rischi** e **opportunità** nelle diverse aree della sostenibilità, di cui tener conto nella definizione delle strategie e degli obiettivi della gestione.

L’evoluzione del contesto e l’andamento della gestione in relazione alle strategie e agli obiettivi di responsabilità sociale e sostenibilità sono monitorati nel tempo, nell’ambito dei processi di pianificazione strategica, delle attività di ascolto e dialogo (es. indagini di customer satisfaction) delle analisi delle valutazioni delle agenzie di rating e degli analisti e investitori SRI e del monitoraggio anche di indicatori gestiti nell’ambito del processo di rendicontazione del bilancio sociale.

Nell’attuale quadro economico di particolare difficoltà è prioritaria l’attenzione per la dinamica delle grandezze economico-finanziarie, con focus particolare sul controllo dei costi e sui livelli di liquidità e di patrimonializzazione. Per sostenere questo impegno, sono confermate le linee d’azione, individuate nell’ambito del Piano Industriale 2011-2013/15 e sintetizzate nella tabella seguente, che fanno riferimento in particolare alla prevenzione di rischi di natura reputazionale - accentuati nel settore finanziario - e alla valorizzazione delle opportunità derivanti dall’emergere di nuove esigenze e sensibilità di carattere sociale e ambientale.

Alcuni obiettivi sono stati condizionati, e prevedibilmente lo saranno anche nel futuro prossimo, dalla disponibilità di risorse economiche, che ha imposto un’attenta pianificazione con priorità per gli interventi caratterizzati dal miglior rapporto costi/benefici.

<b>COESIONE INTERNA</b>	
Formazione e comunicazione interna a supporto della qualità e per la condivisione degli obiettivi strategici	Iniziative e risultati a pag. 73-76
Elevato livello di prestazioni sociali e di controllo e prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro	Iniziative e risultati a pag. 66-67, 69-73
Work life balance and diversity management	Iniziative e risultati a pag. 78-79
<b>INTEGRAZIONE NEL TESSUTO ECONOMICO E SOCIALE DEL TERRITORIO</b>	
Sostegno alle organizzazioni e iniziative di utilità sociale e sviluppo delle partnership con gli enti non economici del territorio	Iniziative e risultati a pag. 45-53, 89-91 Obiettivi di miglioramento nello sviluppo di partnership e nella misurazione delle ricadute sociali degli interventi
Crescita nelle attività commerciali ad elevato valore sociale e ambientale e potenziale economico	Iniziative e risultati a pag. 33-39, 84-85
<b>REPUTAZIONE E CONTROLLO DEI RISCHI</b>	
Attenzione al profilo etico delle attività commerciali	Iniziative e risultati a pag. 29-31, 80-81, 85-87
Inclusione di criteri di governance, sociali e ambientali nella valutazione del merito creditizio delle imprese	Iniziative e risultati a pag. 30-31, 38 Obiettivi di miglioramento nella sperimentazione avviata con ABI
Controllo del coinvolgimento in settori economici controversi	Iniziative e risultati a pag. 29-30 Obiettivi di miglioramento nello sviluppo di specifiche policy e linee guida
Responsible lending in relazione ai rischi di sovra indebitamento di famiglie e imprese	Iniziative e risultati a pag. 80
<b>POLITICA AMBIENTALE</b>	
Ottimizzazione dei consumi di risorse - in particolare energia, carta e toner - e mobilità sostenibile	Iniziative e risultati a pag. 55-58, 60 Obiettivi di miglioramento nella riduzione dei consumi e delle emissioni e nella rendicontazione
Ricorso alle energie rinnovabili e/o a minor tenore di emissioni	Iniziative e risultati a pag. 59
Riduzione dei rifiuti non avviati a riciclo/recupero	Iniziative e risultati a pag. 61 Obiettivo di miglioramento nella raccolta differenziata
Green banking	Iniziative e risultati a pag. 37-39 Obiettivi di miglioramento nella gestione degli acquisti e nell’offerta commerciale

## 2. Profilo del Gruppo

### 2.1 NOME DELLA ORGANIZZAZIONE

Unione di Banche Italiane Scpa (in breve UBI Banca) è la banca capogruppo del Gruppo UBI Banca ed è nata il 1° aprile 2007 in seguito alla fusione per incorporazione di Banca Lombarda e Piemontese in Banche Popolari Unite, con la conseguente integrazione dei due gruppi omonimi.

### 2.2 PRINCIPALI MARCHI, PRODOTTI E SERVIZI

Il Gruppo UBI Banca è un Gruppo prevalentemente Retail, da sempre al servizio delle famiglie e delle imprese del territorio, segmentate in due grandi raggruppamenti denominati Mercati:

- il **Mercato Retail**, che comprende il 97,5% della clientela, costituito dai privati (Mass Market e Affluent in funzione della ricchezza finanziaria posseduta, rispettivamente fino a 50mila euro e fino a 500mila euro) e dall'insieme dei piccoli operatori economici (POE) e delle piccole e medie imprese (PMI) con un fatturato inferiore a 15 milioni di euro;
- il **Mercato Private-Corporate**, che include i clienti privati con ricchezza finanziaria superiore a 500mila euro e le imprese con fatturato superiore a 15 milioni di euro.

L'offerta commerciale è differenziata per segmento di mercato e, per il segmento Small Business, per settori merceologici, con un'ampia gamma di prodotti e servizi di risparmio, di credito e assicurativi.

Nel 2012 per il Mercato Retail sono stati lanciati nuovi prodotti per i privati, come il **conto base** per le fasce socialmente svantaggiate [FS7], il conto modulare **QUBi**, le polizze danni **Blufamily xl** per la salute e **Blucasa** per la casa e **UBI Gold** per la consulenza negli investimenti della clientela Top Affluent; per il segmento small business sono proseguiti in particolare la specializzazione nell'offerta di servizi di consulenza per il credito agevolato e lo sviluppo di offerte specifiche per il settore agricolo (es. finanziamenti per l'acquisto di scorte per la zootecnia). Il marchio **UBI Comunità** [FS7] identifica il modello di servizio e l'offerta commerciale dedicati alle organizzazioni non profit, laiche e religiose, che compongono il cosiddetto Terzo Settore.

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 49-57

Per il **Mercato Private-Corporate** l'offerta di consulenza si articola nei servizi **Pro-Active Wealth Advisory**, **Corporate Advisory** e **Pro-Active Wealth Advisory Institutional** in base ai segmenti distintivi di clientela. Per la clientela **Private** è continuato il processo di sviluppo della piattaforma avanzata di **Pianificazione e Consulenza Finanziaria** (PCF) ed è stata ampliata l'offerta dei "risparmio gestito UBI Pramerica" e rivista la gamma dei prodotti di Bancassurance.

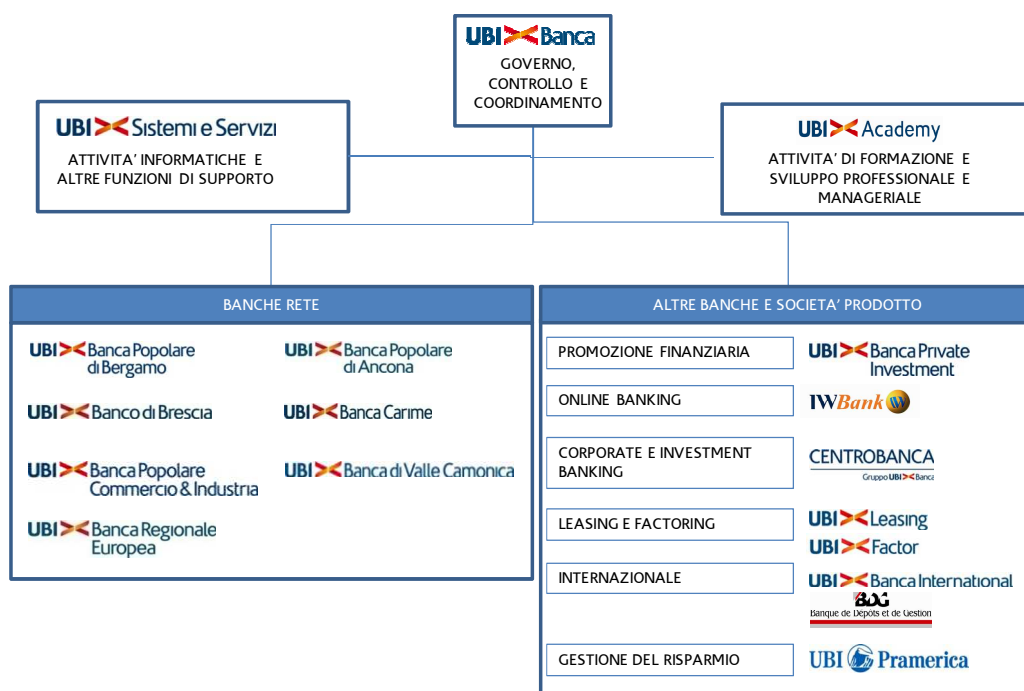
☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 57-59

### 2.3 STRUTTURA OPERATIVA

Il Gruppo UBI Banca è un **gruppo polifunzionale, federale e integrato** in cui:

- la **Capogruppo** accentra le funzioni di governo, controllo e coordinamento e, attraverso la controllata società consortile UBI Sistemi e Servizi, presidia le attività informatiche e altre funzioni di supporto;
- le banche territoriali – denominate **Banche Rete** - hanno il ruolo di reti distributive, ognuna a presidio di un proprio territorio; sono banche operativamente autonome, ciascuna con un proprio Consiglio di Amministrazione, in cui è prevalente la presenza di esponenti delle realtà sociali ed economiche locali, che adottano il medesimo modello distributivo, applicato in modo flessibile tenendo conto delle caratteristiche dei rispettivi territori e portafogli clienti;
- una serie di altre banche e società specializzate – denominate **Società Prodotto** – forniscono alle reti bancarie una gamma di prodotti e servizi completa e costantemente aggiornata per rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di clientela.

## La struttura operativa del Gruppo



UBI Pramerica è la felice unione delle nostre forze con Prudential Financial, una delle maggiori istituzioni finanziarie americane, attiva in tutto il mondo. Con una capacità di investimento globale offre agli investitori privati e istituzionali una vasta gamma di fondi e gestioni patrimoniali. IWBANK è la banca online del Gruppo, leader di mercato per il trading online professionale sui mercati borsistici di tutto il mondo. Con i marchi Centrobanca, UBI Leasing e UBI Factor copriamo anche le più complesse esigenze finanziarie delle imprese per i loro piani di crescita e sviluppo, internazionalizzazione e innovazione. Per offrire ai nostri clienti i migliori prodotti assicurativi, abbiamo scelto partner di valore come Aviva in Aviva Vita e Aviva Assicurazioni Vita e Cattolica Assicurazioni in Lombarda Vita per il ramo vita, Fortis /BNP Paribas Assurance in UBI Assicurazioni per il ramo danni.

### 2.4 SEDE LEGALE

La sede legale è a Bergamo in Piazza V. Veneto n. 8 e la Direzione Generale è suddivisa tra gli uffici di Bergamo e di Brescia.

### 2.5 PRESENZA TERRITORIALE

Il Gruppo UBI Banca è un gruppo prevalentemente domestico, presente in tutte le **regioni italiane**, esclusa la Sicilia, con 1.727 filiali, 98 unità di Corporate Banking e 104 unità di Private Banking<sup>1</sup>. Le filiali delle Banche Rete presidiano il Mercato Retail, ma offrono anche supporto alle strutture dedicate del Mercato Private-Corporate. Nel 2012 la Banca ha condotto una graduale e progressiva razionalizzazione e riorganizzazione della copertura territoriale, con l'obiettivo di eliminare le sovrapposizioni di marchi e migliorare l'efficienza nei rapporti con la clientela, rafforzando nel contempo la presenza nei territori ad alto potenziale di crescita.

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 62 e FS13

Eccetto che per le città di Milano e Roma che rappresentano territori comuni a più banche del Gruppo, ogni Banca Rete ha una propria area geografica di competenza, che include i suoi territori

<sup>1</sup> A fine gennaio 2013 sono presenti 129 Unità di Private & Corporate (50 Private & Corporate Unit e 79 corner) in seguito all'unificazione e razionalizzazione delle strutture private e corporate delle Banche Rete precedentemente esistenti [☞ 2.9]. Il dato non include le 6 unità Private Banking Unit di UBI Banca Private Investment destinate alla sola clientela private.

storici di riferimento e le zone di possibile espansione:

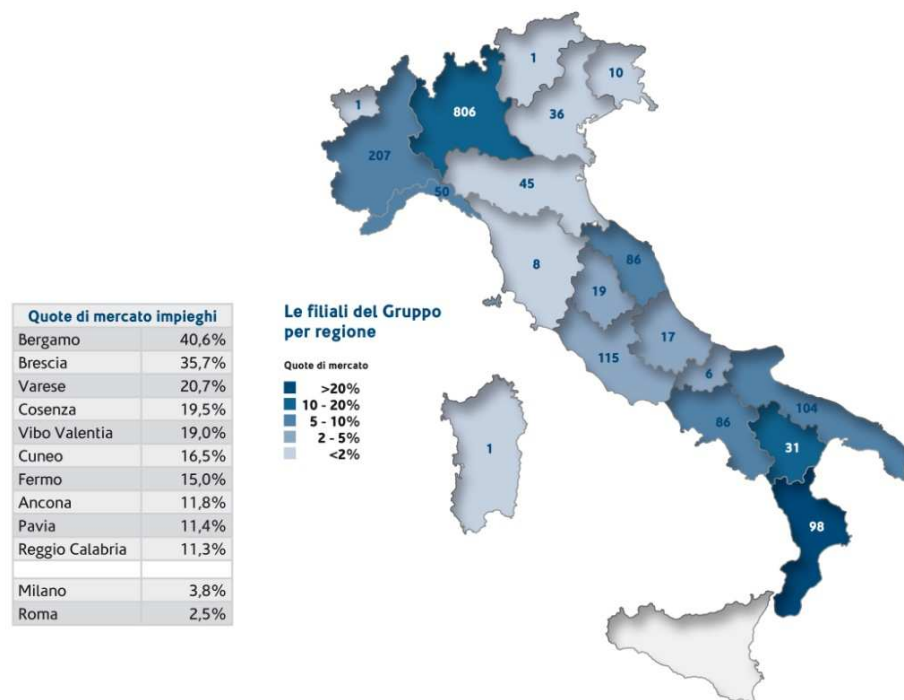
- per Banca Popolare di Bergamo le province lombarde di Bergamo, Varese, Como, Lecco e Monza - Brianza;
- per Banco di Brescia le province lombarde di Brescia, Lodi, Cremona e Mantova, Viterbo e, come presidio di sviluppo, il Triveneto;
- per Banca Popolare Commercio e Industria, con sede a Milano, le province lombarde di Pavia e Milano e l'Emilia come presidio di sviluppo;
- per Banca di Valle Camonica, che ha sede a Breno (BS), Sondrio e la Valle Camonica;
- per Banca Regionale Europea, che ha sede a Cuneo e Direzione generale a Torino, il Piemonte e la Liguria;
- per Banca Popolare di Ancona, con sede a Jesi (AN), le regioni del centro Marche, Abruzzo, Molise, Umbria e le province campane di Napoli, Avellino e Benevento;
- per Banca Carime, con sede a Cosenza, le regioni meridionali con focus su Puglia, Calabria, Campania (Salerno) e Basilicata.

Relazioni e Bilanci 2012 p. 62 e 63

DIMENSIONE TERRITORIALE		2012	2011	2010
Totale sportelli incluso estero		1.735	1.884	1.901
Sportelli in Italia		1.727	1.875	1.892
di cui:				
	Banca Popolare di Bergamo	353	358	365
	Banco di Brescia	322	364	362
	Banca Popolare Commercio e Industria	219	235	234
	Banca Regionale Europea <sup>1</sup>	256	286	286
	Banca Popolare di Ancona	220	238	248
	Banca Carime	255	294	294
	Banca di Valle Camonica	66	66	64
Quota di mercato <sup>2</sup>		5,4%	5,6%	5,6%
di cui:				
	Nord Ovest	10,8%	11,0%	11,0%
	Nord Est	1,1%	1,2%	1,2%
	Centro	3,3%	3,5%	3,6%
	Sud	7,8%	8,3%	8,3%
Province con quota di mercato oltre 10% <sup>2</sup>		15	18	19

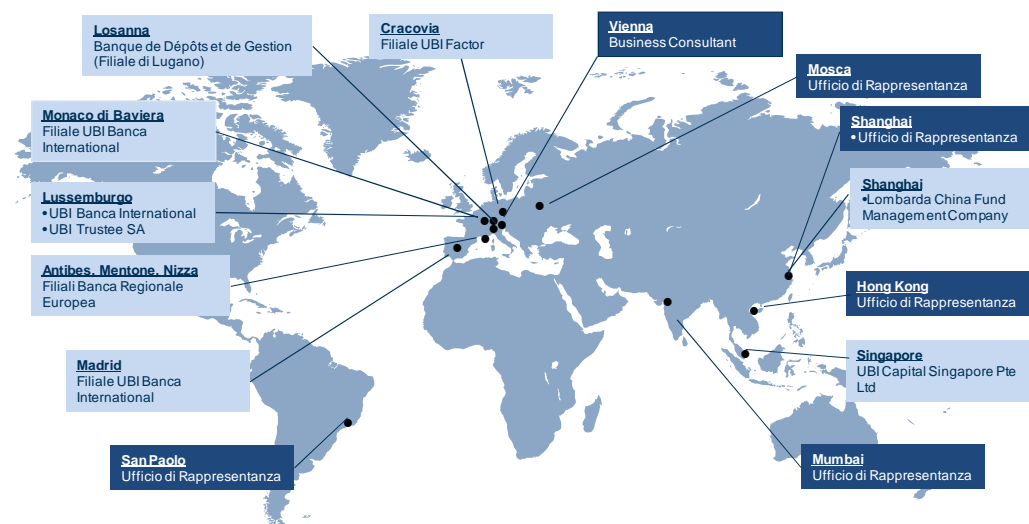
<sup>1</sup> Comprende le filiali di Banco di San Giorgio incorporato il 22/10/2012.

<sup>2</sup> Dati al 30/09/2012.



La rete fisica delle filiali è completata dalla rete nazionale di promotori finanziari (672) e private banker (42) di UBI Banca Private Investment.

La presenza estera conta 2 banche, 5 uffici di rappresentanza, 4 filiali di banche e società del Gruppo italiane e 47 accordi con banche estere locali. La sua funzione è supportare le attività internazionali delle imprese clienti soprattutto nei mercati emergenti, dove hanno maggiore difficoltà ad accedere a servizi finanziari adeguati alle loro esigenze. Il Gruppo non è presente in paradisi fiscali o altri centri finanziari che non si sono ancora adeguati agli standard fiscali internazionali, così come indicato dall'OCSE, e in Paesi definiti a rischio riciclaggio/terrorismo dalle liste del GAFI e/o del Ministero dell'Economia e delle Finanze italiano, mentre ha una presenza marginale (un ufficio di rappresentanza e una società di asset management) in due dei Paesi definiti dall'OCSE a regime fiscale privilegiato (Hong Kong e Singapore).



Per permettere alla clientela di soddisfare le proprie esigenze informative e di gestione dei rapporti bancari senza limiti di orario e con condizioni economiche più convenienti rispetto a quelle praticate allo sportello, il Gruppo mette a disposizione i servizi della **Banca Multicanale**: Internet Banking (oltre 1.070.000 clienti, +15% rispetto al 2011), mobile banking (circa 230.000 accessi medi al mese e 100.000 applicazioni scaricate), contact center Servizio Clienti (oltre 2,8 milioni di contatti commerciali), canali self service comprendenti chioschi e ATM (circa 2.400 sportelli Bancomat, di cui oltre 300 abilitati al versamento di banconote ed assegni), sistemi di pagamento evoluti e POS. A questi si aggiunge IWBanK la banca online del Gruppo – specializzata nell’offerta di prodotti e servizi bancari, in particolare di trading online quasi esclusivamente tramite Internet – che conta 121.605 clienti e 31.387 ordini medi giornalieri di borsa.

## 2.6 ASSETTO PROPRIETARIO E FORMA LEGALE<sup>2</sup>

4.16

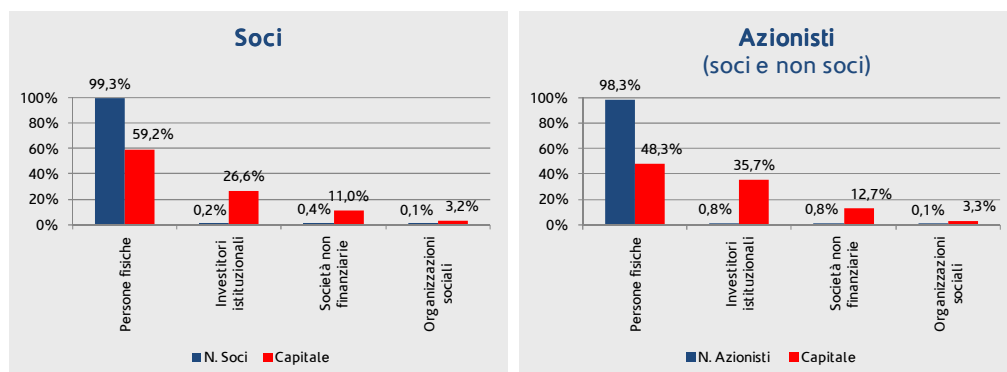
La Capogruppo UBI Banca è una banca popolare costituita nella forma giuridica di società cooperativa per azioni, con un azionariato diffuso e un’ampia base sociale. Nessun azionista può detenere una partecipazione superiore all’1% del capitale, ad eccezione degli organismi d’investimento collettivo in valori mobiliari (OICR), e ogni socio può esprimere in assemblea un solo voto, qualunque sia il numero di azioni possedute, e può portare al massimo tre deleghe.

Grazie alle dimensioni raggiunte e alla forma cooperativa della Capogruppo, oggi il Gruppo UBI Banca rimane un gruppo bancario autonomo e indipendente, le cui scelte strategiche e operative sono determinate esclusivamente dal perseguimento della propria missione d’impresa secondo criteri di sana e prudente gestione.

La forma cooperativa distingue tra la figura dell’azionista e quella del socio. UBI Banca conta

<sup>2</sup> I dati relativi agli azionisti sono riferiti alla data del pagamento dell’ultimo dividendo (maggio 2012), mentre quelli relativi ai soci sono riferiti a fine dicembre 2012.

**149.848 azionisti** (-1.957 rispetto al 2011), di cui **83.690 soci** (+1.799). Il 7,3% dei soci sono dipendenti del Gruppo. Nel 2012 sono pervenute 8.081 domande di ammissione a socio (+4.350 rispetto al 2011) che sono state tutte accettate.



Mentre non vi sono differenze dal punto di vista dei diritti patrimoniali, in quanto non vi sono categorie diverse di azioni e tutte le azioni danno diritto al pagamento del medesimo dividendo, solo i soci possono prendere parte alle assemblee ed esprimere il proprio voto sugli argomenti all'ordine del giorno. L'ammissione a socio è deliberata dal Consiglio di Gestione, su richiesta scritta dell'interessato, esclusivamente in funzione degli interessi oggettivi della società – incluso quello alla sua indipendenza e autonomia – e del rispetto dello spirito della forma cooperativa, come stabilito dai criteri generali approvati dal Consiglio di Sorveglianza.

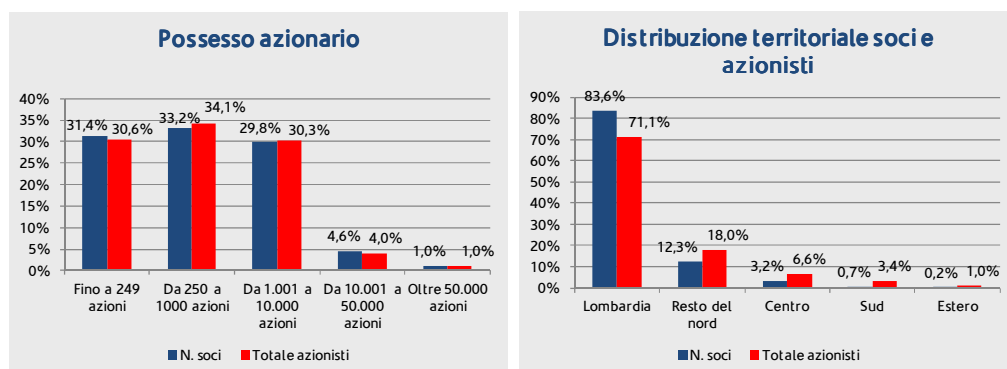
I soci hanno dato vita ad alcune associazioni, di cui UBI Banca ha ricevuto comunicazione [ [Relazioni e Bilanci 2012 p. 607-608](#)].

Al 31 dicembre 2012 il capitale sociale è composto da **901.747.005 azioni ordinarie** del valore nominale di 2,50 euro ciascuna, quotate da Borsa Italiana sul Mercato Telematico Azionario (MTA) tra le Blue Chip (società a maggiore capitalizzazione) e sul mercato After Hours (TAH). Il titolo UBI Banca è anche incluso in 44 tra i principali indici borsistici internazionali (fonte Bloomberg) e in alcuni indici etici e di sostenibilità (ECPI EMU Ethical Equity, AXIA Euro Ethical Index con rating A++, Euro CSR Index con rating A++ e Sustainable Index con rating A++, Ethibel ESI Excellence Europe Index ed ESI Excellence Euro Index) ed è coperto da analisti nazionali e internazionali.

[www.ubibanca.it/pagine/Area-analisti-IT.aspx](http://www.ubibanca.it/pagine/Area-analisti-IT.aspx)

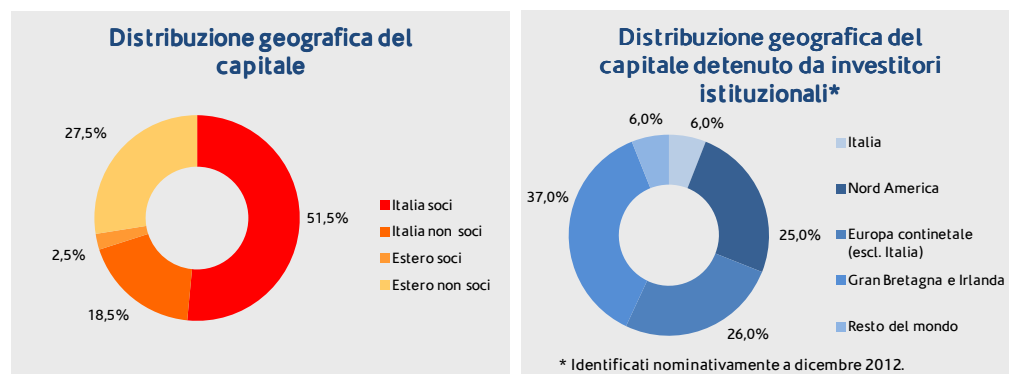
Nel 2012 il titolo ha toccato durante le negoziazioni un massimo di 4,116 euro e un minimo di 1,821 euro per azione e al prezzo ufficiale di fine anno – pari a 3,505 euro (+12,3% rispetto a fine 2011) - la capitalizzazione di borsa complessiva è di 3.160 milioni di euro.

[Relazioni e Bilanci 2012 p. 414-416](#)



Il 30,0% del capitale è detenuto da **investitori esteri**, che rappresentano l'1,0% degli azionisti.

Gli **investitori istituzionali** detengono il 35,7% del capitale. Sulla base di una shareholder identification condotta a fine 2012 da un'agenzia specializzata, il capitale detenuto da investitori istituzionali risulta aumentato a circa il 40%. Si tratta di investitori che operano in prevalenza con un'orizzonte di medio-lungo termine: stile Value (43,3%), Index (38,1%) e Growth (10,5%).



La Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari riporta l'elenco dei principali azionisti (soggetti con possesso azionario superiore al 2% del capitale sociale).

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 607 e 4.16

## 2.7 MERCATI SERVITI

☞ 2.2, 2.3 e 2.5

Il Gruppo opera essenzialmente sul mercato domestico italiano, integrando la tradizionale attività di banca commerciale Retail con le attività presidiate dalle Società Prodotto.

## 2.8 DIMENSIONE DELLA ORGANIZZAZIONE<sup>3</sup>

Il Gruppo UBI Banca è la terza realtà bancaria italiana per capitalizzazione di borsa, quarta per raccolta e impieghi, quinta per numero di filiali. Nell'ambito del credito popolare è il primo gruppo per capitalizzazione di borsa, impieghi e raccolta, il secondo per numero di filiali.

DIMENSIONE SOCIALE	2012	2011	2010
Personale <sup>1</sup>	19.139	19.516	19.957
di cui:			
dipendenti <sup>2</sup>	19.105	19.391	19.616
a tempo indeterminato	99,5%	99,4%	99,0%
Donne in posizione manageriale (sul totale dirigenti)	9,2%	9,8%	9,4%
Clienti (migliaia)	3.743	3.759	3.698
di cui privati	88,9%	88,7%	88,5%
Azionisti	149.848	151.804	143.633
di cui soci	83.690	81.891	78.340
Fornitori	10.378	10.749	11.405
di cui strategici e/o ricorrenti iscritti all'Albo	863	755	913

<sup>1</sup> Il dato comprende il numero medio di collaboratori dell'anno.

<sup>2</sup> Iscritti a libro matricola.

DIMENSIONE AMBIENTALE	2012	2011	2010
Superficie complessiva degli uffici e delle filiali (M <sup>2</sup> )	1.004.519	1.034.379	1.077.975
Consumi di energia (GJ)	699.069	746.879	624.325
Emissioni di CO <sub>2</sub> (Ton) <sup>1</sup>	11.295	12.250	15.045
Consumi di carta (Ton)	2.324	2.001	2.049
Rifiuti prodotti (Ton)	1.898	2.161	2.153
Portafoglio crediti erogati per investimenti ambientali (mln €)	239	735	768

<sup>1</sup> Non include le emissioni relative alla mobilità aziendale.

<sup>3</sup> I dati sulla capitalizzazione di borsa sono al 31/12/2012 da Il Sole 24 Ore, sulla raccolta e impieghi sono al 30/09/2012 su elaborazione del Servizio Pianificazione Strategica di UBI Banca di bilanci/relazioni periodiche, sugli sportelli sono al 30/09/2012 su elaborazione del Servizio Studi di UBI Banca.

**2.9**  
**CAMBIAMENTI**  
**ORGANIZZATIVI**  
**SIGNIFICATIVI**

<b>DIMENSIONE ECONOMICA</b> (migliaia di euro)	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Raccolta da clientela	168.981.944	174.876.223	184.838.914
di cui:			
raccolta indiretta	70.164.384	72.067.569	78.078.869
risparmio gestito	38.106.037	36.892.042	42.629.553
Crediti netti verso la clientela	92.887.969	99.689.770	101.814.829
Totale attivo	132.433.702	129.803.692	130.558.569
Capitalizzazione di borsa <sup>1</sup>	3.160.623	2.815.253	4.212.547
Patrimonio netto <sup>2</sup>	9.737.882	8.939.023	10.979.019
Fatturato <sup>3</sup>	5.863.856	5.718.861	5.300.029
Risultato netto dell'esercizio <sup>4</sup>	82.708	349.373	172.121
Valore economico creato	2.743.613	2.849.160	3.047.802
Contributi alle comunità per donazioni e sponsorizzazioni sociali	13.986	14.842	16.241

<sup>1</sup> Calcolata sulla base del prezzo ufficiale di fine anno.

<sup>2</sup> Incluso utile/perdita d'esercizio.

<sup>3</sup> Sommatoria delle voci 10, 40, 70, 80, 90, 100, 110, 150, 220 e 240 del Conto Economico Consolidato.

<sup>4</sup> Il valore 2011 rappresenta il risultato netto ante-impairment; comprendono le rettifiche di valore su avviamenti e altre attività immateriali effettuate in considerazione dello sfavorevole quadro congiunturale, il risultato netto risulta pari a - 1.841.488 migliaia di euro.

Nel 2012 sono stati realizzati alcuni importanti interventi di razionalizzazione e ottimizzazione della struttura societaria e della rete distributiva del Gruppo:

- costituzione di UBI Academy, la società consortile di servizi che ha per oggetto la progettazione e la prestazione di servizi per la formazione permanente, nonché lo sviluppo professionale e manageriale del personale appartenente alle Società del Gruppo;
- incorporazione del Banco di San Giorgio in Banca Regionale Europea con la creazione di un unico polo bancario per il Nord-Ovest; l'operazione, basata sui legami e le sinergie esistenti fra Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta e la vicina Francia, intende salvaguardare la qualità delle attività e dei servizi sinora offerti dal Banco di San Giorgio e il forte radicamento sul territorio, mantenendone il marchio sulle insegne delle unità operative e su molti documenti;
- ristrutturazione delle attività di credito al consumo, con l'incorporazione di Banca 24-7 e SILF in UBI Banca;
- cessione di UBI Insurance Broker;
- razionalizzazione della rete distributiva Retail delle Banche Rete per ottimizzare la copertura territoriale e incrementare l'efficienza del Mercato, con la chiusura di 68 filiali e 85 minisportelli, la trasformazione di 122 filiali in minisportelli e di 1 minisportello in filiale e l'apertura di 4 filiali e 7 minisportelli (di cui 5 riqualificazioni da sportello tesoreria);
- integrazione dei Mercati Private e Corporate e revisione del modello di servizio con l'istituzione sul territorio delle Private & Corporate Unity (PCU) dedicate alla gestione della clientela Private e Corporate, in sostituzione delle Private Banking Unit e Corporate Banking Unit.

Dal punto di vista dei modelli organizzativi i principali interventi del 2012 sono:

- il completamento di una serie di progetti avviati nel 2011 per la revisione dei perimetri di segmentazione della clientela e dei relativi modelli di servizio (Modello Distributivo a clessidra, Mass Market Team e Sviluppatori);
- la revisione e semplificazione della struttura organizzativa di UBI Banca, di UBI Sistemi e Servizi e delle Banche Rete, attraverso la razionalizzazione delle strutture e la riduzione dei riporti;
- l'avvio del Nuovo Modello di Gestione delle Posizioni a Sofferenza e, nell'ambito della riorganizzazione dell'Area Credito Anomalo e Recupero Crediti, l'istituzione di strutture dedicate alle attività di monitoraggio e recupero dei crediti a sofferenza e dei relativi costi.



"le sue caratteristiche di concretezza ed efficacia nel generare immediati impatti positivi sul contesto socio-ambientale concorrendo direttamente a supportare lo sviluppo dell'economia del bene comune, aumentando la coesione sociale".



**Of - Osservatorio finanziario**, l'istituto di ricerca indipendente che monitora i prodotti e i servizi delle banche italiane, ha riconosciuto a IWBanck due premi prestigiosi: **Miglior Home Banking 2012**, per la sicurezza, i servizi di comunicazione con il cliente e le novità relative al Mobile e Tablet banking e **Miglior Conto di Deposito 2012** per IWPowert Special 3° Step.

Anche nel 2012 UBI Pramerica ha ricevuto alcuni importanti riconoscimenti per la qualità dei propri prodotti.

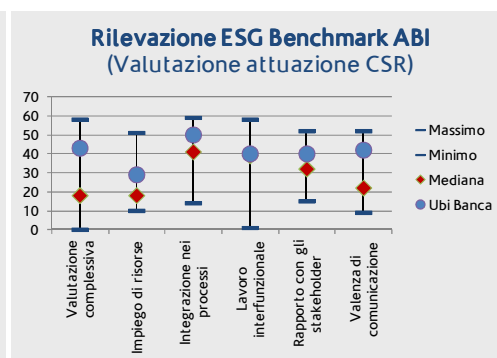
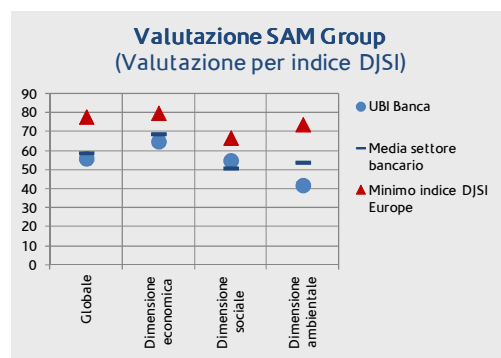
**Premio Alto Rendimento 2012**<sup>4</sup>: terzo posto assoluto nella classifica dei migliori gestori italiani di fondi gruppo BIG (categoria di cui fanno parte le società con patrimonio gestito superiore ai 4.000 milioni di euro), con UBI Pramerica Azioni Mercati Emergenti miglior fondo nella categoria Azionari Emerging e, per il terzo anno consecutivo, UBI Pramerica Obbligazioni Dollari miglior fondo nella categoria Obbligazionari America.

**Milano Finanza Global Awards 2012**<sup>5</sup>: premio "Tripla A fondi comuni italiani" per i risultati conseguiti dai fondi UBI Pramerica Portafoglio Moderato e UBI Pramerica Portafoglio Prudente.

**Grands Prix - Fundclass 2012**<sup>6</sup>: miglior società di gestione italiana nella categoria "16-25 fondi".

Centrobanca ha ricevuto un importante riconoscimento internazionale: il premio **European Healthcare Deal of the Year 2012**<sup>7</sup> per il co-finanziamento dell'operazione di project finance Ospedali Toscani finalizzata alla progettazione, costruzione e gestione di quattro nuovi ospedali nelle province di Massa Carrara, Lucca, Pistoia e Prato.

UBI Banca partecipa alla valutazione di SAM Group per l'inclusione nel Dow Jones Sustainability Index e alla rilevazione ESG Benchmark di ABI, che valuta il livello di effettiva integrazione della responsabilità sociale nelle strategie e nelle operazioni aziendali. Nella rilevazione ABI, UBI Banca è valutata rispetto ai quindici istituti – tra le principali banche e gruppi bancari italiani – che partecipano all'indagine.



<sup>4</sup> Riconoscimento attribuito da Il Sole 24 Ore alle società di gestione del risparmio e ai fondi comuni d'investimento che si sono distinti per i risultati conseguiti nell'ultimo triennio.

<sup>5</sup> Premio assegnato da Milano Finanza ai fondi che hanno ottenuto le migliori performance, sulla base di un rating calcolato su un orizzonte temporale di 36 mesi.

<sup>6</sup> Riconoscimento assegnato da Fundclass alle società con la migliore performance media in base alla gamma di offerta.

<sup>7</sup> Organizzato dal Project Finance Magazine.

### 3.

## Parametri del Bilancio

### Profilo del bilancio

#### 3.1 PERIODO DI RENDICONTAZIONE

Il presente Bilancio Sociale si riferisce al periodo compreso tra l'1 gennaio 2012 e il 31 dicembre 2012, coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio Consolidato. È la sesta edizione dalla nascita di UBI Banca ed è stato predisposto dal Consiglio di Gestione e approvato dal Consiglio di Sorveglianza. Viene pubblicato esclusivamente in formato elettronico (PDF) sul sito Internet istituzionale del Gruppo, tradotto anche in lingua inglese.

#### 3.2 DATA DELL'EDIZIONE PRECEDENTE

Anche quest'anno ai Soci intervenuti in Assemblea viene distribuito un documento cartaceo di sintesi - **Fare Banca Per Bene – Sintesi del Bilancio Sociale 2012** – che riporta in maniera semplice e immediata, con il supporto dell'impaginazione grafica, le principali evidenze del Bilancio Sociale. Il documento, da utilizzare anche come presentazione istituzionale del Gruppo, viene stampato in 30.000 copie in lingua italiana e in 200 copie in lingua inglese e pubblicato in formato PDF sul sito Internet istituzionale del Gruppo.

#### 3.3 PERIODICITÀ DI RENDICONTAZIONE

#### 3.4 CONTATTI PER INFORMAZIONI SUL REPORT

Il riferimento per informazioni sul report "Fare Banca Per Bene – Sintesi del Bilancio Sociale 2012", sul Bilancio Sociale 2012 e sulla sezione Responsabilità Sociale del sito Internet istituzionale del Gruppo è:

UBI Banca Scpa  
Chief Financial Officer  
Piazza V. Veneto, 8  
24122 Bergamo  
Tel. 035-392925  
Fax 035-392996  
e-mail: bilancio.sociale@ubibanca.it

Copia del volume "Fare Banca Per Bene – Sintesi del Bilancio Sociale 2012" e copia stampata del file PDF del Bilancio Sociale 2012 (sia in lingua italiana sia in lingua inglese) possono essere richieste all'indirizzo sopra riportato o utilizzando l'apposito toolbox presente sul sito [www.ubibanca.it](http://www.ubibanca.it).

### Oggetto e perimetro della rendicontazione

#### 3.5 PROCESSO PER LA DEFINIZIONE DEI CONTENUTI

Il Bilancio Sociale si rivolge a coloro che sono interessati a conoscere l'approccio del Gruppo alla responsabilità sociale e alla sostenibilità, a verificare la coerenza del suo operato rispetto al sistema valoriale dichiarato e a valutare i risultati che ha conseguito. I contenuti del report – di natura essenzialmente extra contabile – sono pertanto definiti attraverso un processo di identificazione delle materie e dei temi rilevanti che tiene conto sia delle prescrizioni del modello GRI sia delle indicazioni che emergono dalle attività di dialogo con gli stakeholder e dall'analisi della rassegna stampa.

Le tematiche maggiormente rilevanti, che sono state oggetto di attenta gestione durante l'anno di riferimento e di particolare evidenza anche nel documento di sintesi sono:

- risposta alle esigenze economiche e sociali del territorio, con particolare attenzione al sostegno delle famiglie e delle imprese colpite dalla crisi economica e dalle recenti calamità naturali;
- impegno per la collettività in termini di contributi ad attività sociali e programmi di educazione finanziaria;
- responsabilità di prodotto, trasparenza e soddisfazione della clientela;
- settori economici controversi;
- gestione, sviluppo e formazione del personale;
- relazioni sindacali e cambiamenti organizzativi;
- rapporti con i soci e con gli investitori istituzionali;
- impatti ambientali.

<p><b>3.6</b> <b>PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE</b></p>	<p>Il perimetro di rendicontazione coincide, ove non diversamente specificato, con il perimetro di consolidamento definito nel Bilancio Consolidato e risulta coerente con le indicazioni del GRI Boundary Protocol del 2005.</p>
<p><b>3.7</b> <b>LIMITAZIONI SULL'OGGETTO O SUL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE</b></p>	<p>Il perimetro dei dati e delle informazioni sugli impatti ambientali del Gruppo comprende le Società UBI Banca, UBI Sistemi e Servizi, UBI Academy, Banca Popolare di Bergamo, Banco di Brescia, Banca Popolare Commercio e Industria, Banca Regionale Europea, Banca Popolare di Ancona, Banca Carime, Banca di Valle Camonica e UBI Banca Private Investment, pari a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.004.519 m<sup>2</sup> di superfici calpestabili (98,5% del superfici calpestabili del Gruppo);</li> <li>• 17.859 addetti (93,3% degli addetti del Gruppo) [<a href="#">↪ 3.11</a>].</li> </ul>
<p><b>3.8</b> <b>COMPARABILITÀ' TRA PERIODI E/O ENTITÀ' DEL GRUPPO</b></p>	<p>Nel corso dell'anno di rendicontazione non sono intercorsi cambiamenti nella struttura e nelle attività del Gruppo, tali da influenzare la comparabilità dei dati rispetto agli anni precedenti. Eventuali altre motivazioni che rendessero non confrontabili i dati della serie storica di un indicatore sono indicate in nota alle rispettive tabelle o grafici.</p>
<p><b>3.9</b> <b>TECNICHE DI MISURAZIONE DEI DATI E BASI DI CALCOLO</b></p>	<p>Le informazioni riportate provengono da diversi sistemi informativi aziendali, quali ad esempio la contabilità generale, il controllo di gestione, il sistema di gestione del personale, la base dati commerciale di CRM e altri ancora.</p> <p>I dati per i quali non vi è una gestione unitaria di Gruppo sono stati rilevati da ciascuna realtà societaria territoriale e quindi aggregati centralmente. Al fine di garantire la massima attendibilità e significatività degli indicatori qualitativi e quantitativi inclusi nella rendicontazione, si è privilegiato l'utilizzo di informazioni direttamente rilevabili dalle basi dati aziendali, riducendo il più possibile il ricorso a dati stimati. Le eventuali stime sono fondate sulle migliori informazioni disponibili o su rilevazioni campionarie.</p> <p>Eventuali variazioni di tecniche di misurazione e basi di calcolo sono opportunamente segnalate all'interno del documento.</p>
<p><b>3.10</b> <b>MODIFICHE DI INFORMAZIONI INSERITE NEI REPORT PRECEDENTI</b></p>	<p>Non è stato necessario apportare modifiche alle informazioni inserite nei report precedenti. Solamente nel caso di utilizzo di coefficienti aggiornati (es. per la quantificazione di consumi ed emissioni nella reportistica ambientale), sono stati ricalcolati anche i valori relativi agli anni precedenti. Per gli indicatori e i dati quantitativi inseriti nel report per la prima volta, sono stati calcolati, ove possibile, anche i valori dei due anni precedenti.</p>
<p><b>3.11</b> <b>CAMBIAMENTI DI OGGETTO, PERIMETRO E METODI DI MISURAZIONE</b></p>	<p>Nel corso dell'esercizio di riferimento non si sono verificati eventi significativi o cambiamenti rilevanti nei metodi di misurazione rispetto all'anno precedente, salvo che per la determinazione del valore monetario delle erogazioni in natura, per cui nel 2012 è stato utilizzato il 10% del costo storico di acquisto dei beni ceduti (che rappresenta il costo sostenuto dalla Banca per il loro ricondizionamento) mentre nel 2011 era stato imputato il valore dell'intero costo storico.</p> <p>Per il calcolo dei consumi (energia, acqua e carta) e della produzione dei rifiuti pro-capite nel 2012, come nel 2011, è stata utilizzata la somma dei dipendenti a fine anno e dei collaboratori medi dell'anno [<a href="#">↪ 3.6</a>] mentre nel 2010 era stato utilizzato il Full Time Equivalent (FTE).</p> <p>Nelle tabelle seguenti sono riportati i coefficienti utilizzati per il calcolo dei consumi energetici (EN3 e EN4) e delle emissioni (EN16 e EN17).</p>

FONTI ENERGETICHE	COEFFICIENTI PER CALCOLO CONSUMI EN3 ED EN4	
<b>Riscaldamento</b>		
Gas naturale	0,82 TEP/1,000Mc	0,03428 GJ/Mc
Gasolio (densità 0,84 Kg/L)	1,08 TEP/Ton	42,62 GJ/Ton
GPL (densità 0,54 Kg/L)	1,1 TEP/Ton	47,3 GJ/Ton
<b>Trazione</b>		
Benzina (densità 0,74 Kg/L)	1,2 TEP/Ton	43,7 GJ/Ton
Gasolio (densità 0,84 Kg/L)	1,08 TEP/Ton	42,89 GJ/Ton
GPL (densità 0,54 Kg/L)	1,1 TEP/Ton	47,3 GJ/Ton
<b>Altro</b>		
Fotovoltaico	0,000187 TEP/kWh	0,0036 GJ/kWh
Teleriscaldamento	0,086 TEP/mWh	0,0036 GJ/kWh
Energia elettrica acquistata	0,000187 TEP/kWh	0,0036 GJ/kWh

FONTI ENERGETICHE	COEFFICIENTI PER CALCOLO EMISSIONI EN16				
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>
<b>Riscaldamento</b>					
Gas naturale	1,962 Kg/Mc <sup>1</sup>	0,0857 G/Mc	0,03428 G/Mc	2,417993 G/Mc	0,017271 g/Mc
Gasolio	3,141 Kg/Ton	298,3 G/Ton	85,24 G/Ton	2,46877 G/L	4,937541 G/L
GPL	2,984 Kg/Ton	236,5 G/Ton	4,73 G/Ton		
<b>Trazione</b>					
Benzina	3,109 Kg/Ton	1,023,3 G/Ton	78 G/Ton		
Gasolio	3,138 Kg/Ton	45,3 G/Ton	94,7 G/Ton		
GPL	6,1 Kg/USGal	0,5994 G/USGal	1,0854 G/USGal		
<b>Altro</b>					
Energia elettrica	413 G/kWh	0,0167 G/kWh	0,004 G/kWh	0,49 G/kWh	0,54 G/kWh

<sup>1</sup> Coefficiente da Linee Guida ABI Energia, versione novembre 2012.

MEZZO DI TRASPORTO	COEFFICIENTI PER CALCOLO EMISSIONI EN17	
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub> e
Auto personale del dipendente <sup>1</sup>	213,91 G/Km	214,81 G/Km
Treno <sup>2</sup>	0,05501 Kg/Km	0,06715 Kg/Km
Aereo <sup>3</sup>	0,12244 Kg/Km	0,14918 Kg/Km

<sup>1</sup> Coefficienti da Linee Guida ABI Energia (fonte ISPRA) per il livello emissivo più alto per chilometro percorso.

<sup>2</sup> Coefficienti da Linee Guida DEFRA del National Rail.

<sup>3</sup> Media aritmetica dei coefficienti delle Linee Guida DEFRA per i voli Domestic, Short-haul international, Long-haul International.

## Indice dei contenuti GRI

### 3.12 TABELLA DI RIFERIMENTO DEGLI INDICATORI

Il Bilancio Sociale 2012 è stato redatto secondo la Tabella dei Contenuti della versione G3.1 delle **Linee Guida per il Reporting di Sostenibilità** (2011) e del **Supplemento per il Settore Finanziario** (2008) emanati da Global Reporting Initiative. Nella definizione dei contenuti specifici dei diversi indicatori, si è tenuto conto anche delle linee guida formulate dall'ABI ne **Il Rendiconto agli Stakeholder. Una Guida per le Banche** (2006) e delle prescrizioni per la periodica **Communication on Progress** che il **Global Compact** richiede a tutte le organizzazioni che lo hanno sottoscritto. In relazione all'ampiezza della rendicontazione il modello GRI/G3 prevede tre diversi livelli di applicazione, qualificabili dal segno + in caso di verifica da parte di un ente terzo indipendente. UBI Banca dichiara il **livello A+**.

INDICATORE	TIPO	DESCRIZIONE	COPERTURA PAG.		PRINCIPI GLOBAL COMPACT
1.1	Primario	Dichiarazione dei Presidenti	Piena	1	
1.2	Primario	Principali impatti, rischi e opportunità	Piena	2	
2.1	Primario	Nome dell'organizzazione	Piena	3	
2.2	Primario	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Piena	3	
2.3	Primario	Struttura operativa	Piena	3	
2.4	Primario	Sede legale	Piena	4	
2.5	Primario	Presenza territoriale	Piena	4	
2.6	Primario	Assetto proprietario e forma legale	Piena	6	

INDICATORE	TIPO	DESCRIZIONE	COPERTURA PAG.		PRINCIPI GLOBAL COMPACT
2.7	Primario	Mercati serviti	Piena	8	
2.8	Primario	Dimensione dell'organizzazione	Piena	8	
2.9	Primario	Cambiamenti organizzativi significativi	Piena	9	
2.10	Primario	Riconoscimenti e premi ricevuti	Piena	10	
3.1	Primario	Periodo di rendicontazione	Piena	12	
3.2	Primario	Data dell'edizione precedente	Piena	12	
3.3	Primario	Periodicità di rendicontazione	Piena	12	
3.4	Primario	Contatti per informazioni sul report	Piena	12	
3.5	Primario	Processo per la definizione dei contenuti	Piena	12	
3.6	Primario	Perimetro di rendicontazione	Piena	13	
3.7	Primario	Limitazioni sull'oggetto o sul perimetro di rendicontazione	Piena	13	
3.8	Primario	Comparabilità tra periodi e/o entità del Gruppo	Piena	13	
3.9	Primario	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Piena	13	
3.10	Primario	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti	Piena	13	
3.11	Primario	Cambiamenti di oggetto, perimetro o metodi di misurazione	Piena	13	
3.12	Primario	Tabella di riferimento degli indicatori	Piena	14	
3.13	Primario	Politiche e pratiche per l'attestazione di conformità	Piena	19	
4.1	Primario	Struttura di governo	Piena	21	1-10
4.2	Primario	Presidente esecutivo	Piena	21	1-10
4.3	Primario	Amministratori indipendenti e/o non esecutivi	Piena	21	1-10
4.4	Primario	Meccanismi a disposizione di azionisti e dipendenti per fornire raccomandazioni al più altro organo di governo	Piena	22	1-10
4.5	Primario	Legame tra compensi del management e performance	Piena	22	1-10
4.6	Primario	Conflitti di interesse	Piena	23	1-10
4.7	Primario	Qualifiche degli amministratori	Piena	23	1-10
4.8	Primario	Missione, valori, codici di condotta e principi	Piena	24	1-10
4.9	Primario	Procedure per identificare e gestire le performance economiche, ambientali e sociali	Piena	25	1-10
4.10	Primario	Processo per valutare le performance del più alto organo di governo	Piena	25	1-10
4.11	Primario	Modalità di applicazione dell'approccio prudenziale	Piena	26	7
4.12	Primario	Adozione di codici e principi esterni	Piena	26	1-10
4.13	Primario	Partecipazione ad associazioni di categoria	Piena	26	1-10
4.14	Primario	Stakeholder interessati ad attività di coinvolgimento	Piena	27	
4.15	Primario	Modalità di selezione degli Stakeholder	Piena	27	
4.16	Primario	Attività di coinvolgimento degli stakeholder effettuate	Piena	27	
4.17	Primario	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	Piena	27	
FS1	Primario	Politiche sociali ed ambientali applicate al business	Piena	29	
FS2	Primario	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nel business	Piena	30	
FS3	Primario	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di requisiti sociali e ambientali da parte dei clienti	Piena	31	
FS4	Primario	Processi per accrescere le competenze del personale per l'applicazione delle politiche sociali e ambientali nel business	Piena	31	

INDICATORE	TIPO	DESCRIZIONE	COPERTURA PAG.		PRINCIPI GLOBAL COMPACT
FS5	Primario	Interazione con clienti, partecipate e partner commerciali su rischi e opportunità ambientali e sociali	Piena	31	
FS6	Primario	Clienti per linea di business, regione, dimensione e settore	Piena	31	
FS7	Primario	Prodotti e servizi con finalità sociali	Piena	33	
FS8	Primario	Prodotti e servizi con finalità ambientali	Piena	37	
FS9	Primario	Audit sull'attuazione delle politiche sociali o ambientali e delle procedure di valutazione dei rischi	Parziale	39	
FS10	Primario	Società partecipate coinvolte sui temi sociali e ambientali	Piena	39	
FS11	Primario	Asset sottoposti a screening ambientale o sociale	Piena	39	
FS12	Primario	Politiche di voto su temi ambientali o sociali	Piena	39	
EC1	Primario	Valore economico diretto generato e distribuito	Piena	40	
EC2	Primario	Implicazioni finanziarie, rischi e opportunità connessi ai cambiamenti climatici	Piena	42	7
EC3	Primario	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici	Piena	42	
EC4	Primario	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Piena	42	
EC5	Addizionale	Stipendi medi del personale e trattamento retributivo dei neo assunti	Piena	42	1
EC6	Primario	Politiche, pratiche e percentuale di spesa sui fornitori locali	Piena	44	
EC7	Primario	Assunzione di personale locale	Piena	45	6
EC8	Primario	Supporto a investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità attraverso attività commerciali, donazioni e attività pro-bono	Piena	45	
EC9	Addizionale	Principali impatti economici indiretti	Piena	53	
EN1	Primario	Utilizzo di materie prime	Piena	55	8
EN2	Primario	Materie prime riciclate	Piena	55	8,9
EN3	Primario	Consumo diretto di energia per fonte	Piena	56	8
EN4	Primario	Consumo indiretto di energia per fonte	Piena	56	8
EN5	Addizionale	Risparmio energetico dovuto a conservazione e miglioramenti di efficienza	Parziale	57	8,9
EN6	Addizionale	Iniziative per fornire prodotti e servizi energeticamente efficienti o basati su energie rinnovabili	Piena	58	8,9
EN7	Addizionale	Iniziative per ridurre il consumo indiretto di energia e risparmi ottenuti	Piena	58	8,9
EN8	Primario	Consumo di acqua per fonte	Piena	58	8
EN9	Addizionale	Fonti idriche significativamente interessate da prelievi	Non rilevante	58	8
EN10	Addizionale	Acqua riciclata e riutilizzata	Non rilevante	58	8,9
EN11	Primario	Terreni in aree protette o ad elevata biodiversità	Piena	59	8
EN12	Primario	Impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Piena	59	8
EN13	Addizionale	Habitat protetti o ripristinati	Non rilevante	59	8
EN14	Addizionale	Strategie e azioni per gestire gli impatti sulla biodiversità	Non rilevante	59	8
EN15	Addizionale	Specie protette presenti nelle aree in cui opera l'organizzazione	Non rilevante	59	8
EN16	Primario	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra	Piena	59	8
EN17	Primario	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra	Piena	59	8
EN18	Addizionale	Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	Piena	60	7,8,9

INDICATORE	TIPO	DESCRIZIONE	COPERTURA PAG.		PRINCIPI GLOBAL COMPACT
EN19	Primario	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	Piena	61	8
EN20	Primario	Altre emissioni significative nell'aria	Piena	61	8
EN21	Primario	Scarichi idrici	Piena	61	8
EN22	Primario	Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	Piena	61	8
EN23	Primario	Sversamenti inquinanti significativi	Non rilevante	61	8
EN24	Addizionale	Rifiuti pericolosi	Piena	61	8
EN25	Addizionale	Habitat acquatici interessati dagli scarichi idrici dell'organizzazione	Non rilevante	61	8
EN26	Primario	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali di prodotti e servizi	Piena	62	7,8,9
EN27	Primario	Prodotti venduti e relativi imballaggi che sono recuperati	Non rilevante	62	8,9
EN28	Primario	Multe significative e sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di norme ambientali	Piena	62	8
EN29	Addizionale	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e materiali utilizzati e per gli spostamenti del personale	Piena	62	8
EN30	Addizionale	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente	Piena	62	7,8,9
LA1	Primario	Profilo del personale	Piena	63	
LA2	Primario	Turnover	Piena	64	6
LA3	Addizionale	Benefit e altri contributi integrativi	Piena	66	
LA15	Primario	Rientro al lavoro e tasso di retention dopo il congedo parentale	Piena	67	
LA4	Primario	Dipendenti coperti da contratti collettivi	Piena	67	1,3
LA5	Primario	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative	Piena	68	3
LA6	Addizionale	Comitati per la salute e la sicurezza	Piena	69	1
LA7	Primario	Infortuni, malattie e assenteismo	Parziale	69	1
LA8	Primario	Educazione, formazione, prevenzione e controllo dei rischi in materia di salute e sicurezza dei dipendenti e delle famiglie	Piena	71	1
LA9	Addizionale	Accordi sindacali relativi alla salute e alla sicurezza	Piena	73	1
LA10	Primario	Formazione annua per dipendente e per categoria di lavoratori	Piena	74	
LA11	Addizionale	Gestione delle competenze e degli sviluppi professionali	Parziale	76	
LA12	Addizionale	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e	Piena	77	
LA13	Primario	Composizione degli organi di governo e del personale secondo indicatori di diversità	Piena	78	1,6
LA14	Primario	Retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Piena	79	1,6
HR1	Primario	Accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o sono valutati sotto questo aspetto	Piena	80	1-6
HR2	Primario	Fornitori e altri partner commerciali sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	Piena	80	1-6
HR3	Primario	Formazione del personale in materia di diritti umani	Piena	81	1-6
HR4	Primario	Casi di discriminazione e azioni intraprese	Piena	81	1,2,6
HR5	Primario	Attività in cui è a rischio la libertà di associazione e di contrattazione collettiva	Non rilevante	82	1-3
HR6	Primario	Attività con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile	Non rilevante	82	1,2,5
HR7	Primario	Attività con elevato rischio di ricorso al lavoro forzato	Non rilevante	82	1,2,4

INDICATORE	TIPO	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAG.	PRINCIPI GLOBAL COMPACT
HR8	Addizionale	Personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto formazione sui diritti umani	Non rilevante	82	1,2
HR9	Addizionale	Violazioni dei diritti delle comunità locali e azioni intraprese	Non rilevante	83	1,2
HR10	Primario	Operazioni sottoposte a revisioni e/o valutazioni di impatti sui diritti umani	Piena	83	
HR11	Primario	Reclami relativi ai diritti umani risolti attraverso meccanismi formali di reclamo	Piena	83	
SO1	Primario	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	Piena	84	
FS13	Primario	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Piena	84	
FS14	Primario	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni di svantaggio	Piena	84	
SO9	Primario	Attività con impatti negativi sulle comunità locali	Piena	85	
SO10	Primario	Prevenzione e mitigazione degli impatti negativi sulle comunità locali	Piena	85	
SO2	Primario	Divisioni interne monitorate per rischi di corruzione	Piena	86	10
SO3	Primario	Dipendenti formati sulle politiche e le procedure anti-corruzione	Piena	86	10
SO4	Primario	Azioni intraprese in risposta a casi di corruzione	Piena	86	10
SO5	Primario	Sviluppo di politiche pubbliche e attività di lobbying	Piena	86	1-10
SO6	Addizionale	Contributi a partiti politici e relative istituzioni	Piena	87	10
SO7	Addizionale	Azioni legali per concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Piena	87	
SO8	Primario	Sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti	Piena	87	
FS15	Primario	Politiche di progettazione e vendita responsabile di prodotti e servizi	Piena	88	
FS16	Primario	Educazione finanziaria	Piena	89	
PR1	Primario	Valutazione della sicurezza dei prodotti e servizi	Piena	91	1
PR2	Addizionale	Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti la sicurezza di prodotti e servizi	Piena	92	1
PR3	Primario	Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	Piena	92	8
PR4	Addizionale	Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni su prodotti e servizi	Piena	93	8
PR5	Addizionale	Practices of customer satisfaction, including results of surveys measuring	Piena	93	
PR6	Primario	Conformità a leggi standard e codici volontari su marketing e pubblicità	Piena	95	
PR7	Addizionale	Casi di non conformità a leggi, standard e codici volontari su marketing e pubblicità	Piena	96	
PR8	Addizionale	Reclami per violazione della privacy e per perdita di dati dei consumatori	Piena	96	1
PR9	Primario	Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la vendita e l'utilizzo di prodotti e servizi	Piena	96	

Nella tabella sono riportati solo gli indicatori di performance. L'approccio gestionale (DMA) è trattato nelle introduzioni alle rispettive aree di rendicontazione.

## Attestazione di conformità

Il Bilancio Sociale 2012, come le precedenti edizioni, è stato sottoposto a verifica di terza parte indipendente: per il triennio relativo ai bilanci 2012-2014, l'incarico è stato conferito alla società di revisione **Deloitte & Touche S.p.A.**, incaricata anche della revisione del bilancio individuale e consolidato di UBI Banca. Il revisore verifica anche il livello di applicazione del modello GRI dichiarato dalla banca.



Deloitte & Touche S.p.A.  
Via Tortona, 25  
20144 Milano  
Italia

Tel: + 39 02 83322111  
Fax: + 39 02 83322112  
www.deloitte.it

### RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO SOCIALE

#### Al Consiglio di Gestione di UNIONE DI BANCHE ITALIANE S.c.p.A.

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio sociale del Gruppo Unione di Banche Italiane (di seguito anche il "Gruppo") al 31 dicembre 2012. La responsabilità della redazione del bilancio sociale in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplements" definite nel 2008 e all'aggiornamento delle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" (versione G3.1) definite nel 2011 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel capitolo "Parametri del Bilancio", compete al Consiglio di Gestione di Unione di Banche Italiane S.c.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì al Consiglio di Gestione di Unione di Banche Italiane S.c.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 presentate 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 ("*Code of Ethics for Professional Accountants*" dell'*International Federation of Accountants* ("IFAC")), 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 capitolo "Performance Economica" del bilancio sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Unione di Banche Italiane al 31 dicembre 2012, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli art. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39, in data 22 marzo 2013;
  - 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:

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova  
Parma Palermo Roma Torino Treviso Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano - Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239  
Partita IVA: IT 03049560166

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

- interviste e discussioni con il personale del Gruppo 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, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal Presidente del Consiglio di Gestione di Unione di Banche Italiane S.c.p.A., 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 relazione emessa da altro revisore in data 28 giugno 2012.

- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio sociale del Gruppo Unione di Banche Italiane al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplements*" definite nel 2008 e all'aggiornamento delle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines*" (versione G3.1) definite nel 2011 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel capitolo "Parametri del Bilancio".

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Marco Miccoli  
Socio

Milano, 17 aprile 2013

## 4. Governo, impegni e coinvolgimento degli stakeholder

### Governo

**4.1** Le informazioni sulla corporate governance sono pubblicate nella **Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari**.

STRUTTURA DI  
GOVERNO

☞ Relazioni e Bilanci p. 601-645

**4.2**  
PRESIDENTE  
ESECUTIVO

Il **modello di governo** di UBI Banca tiene conto delle previsioni e dei principi contenuti nella normativa in materia di emittenti quotati prevista dal **Testo Unico della Finanza** (nel seguito TUF) e dai relativi regolamenti di attuazione adottati dalla Consob, nella normativa in materia bancaria prevista dal **Testo Unico Bancario** (nel seguito TUB) e nel **Codice di Autodisciplina delle Società Quotate** di Borsa Italiana Spa (nel seguito Codice di Autodisciplina). UBI Banca ha adottato il modello dualistico, che prevede la ripartizione delle funzioni di governo tra un Consiglio di Sorveglianza e un Consiglio di Gestione.

**4.3**  
AMMINISTRATORI  
INDIPENDENTI E/O  
NON ESECUTIVI

☞ LA13

Il **Consiglio di Sorveglianza** [☞ Relazioni e Bilanci p. 609-620] ha funzioni di indirizzo strategico e di controllo e al suo interno sono costituiti alcuni **Comitati** di natura consultiva (Comitato Bilancio, Comitato Controllo Interno, Comitato Remunerazione, Comitato Nomine e Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati) a presidio della correttezza e trasparenza delle deliberazioni su materie particolarmente delicate. I componenti del Consiglio di Sorveglianza durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. In capo a tutti i Consiglieri di Sorveglianza in carica sono stati verificati i requisiti di indipendenza previsti dalla vigente normativa (art. 148 c. 3 TUF) e dal Codice di Autodisciplina. Nel corso del 2012 il Consiglio di Sorveglianza si è riunito 16 volte e la durata media delle riunioni è stata di 4 ore con una partecipazione media del 90%.

Al **Consiglio di Gestione** [☞ Relazioni e Bilanci p. 620-624] spetta la gestione dell'impresa in conformità con gli indirizzi generali, programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza. I suoi componenti durano in carica tre esercizi (il Consiglio scade alla data di riunione del Consiglio di Sorveglianza convocato per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della carica e rimane in carica fino al rinnovo del Consiglio di Gestione) e sono rieleggibili. In conformità alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in materia di organizzazione e governo societario delle banche, il Consiglio di Gestione è costituito in prevalenza da Consiglieri esecutivi. I Consiglieri di Gestione sono attivamente coinvolti nella gestione della società in conformità con gli indirizzi approvati dal Consiglio di Sorveglianza su proposta del Consiglio di Gestione il quale, per specifico dettato statutario, esercita collegialmente le proprie principali attività in via esclusiva, senza possibilità di delega. L'impegno e la responsabilità gestoria dei Consiglieri esecutivi si esplica, oltre che nell'ambito del Consiglio di Gestione, anche a livello di Gruppo, attraverso l'assunzione di incarichi nell'ambito degli organi di amministrazione delle principali società controllate da UBI Banca, contribuendo attivamente a garantire l'osservanza da parte delle varie componenti del Gruppo delle disposizioni emanate dalla Capogruppo nell'esercizio della propria attività di direzione e coordinamento. Ai sensi dello Statuto, almeno uno dei componenti del Consiglio di Gestione deve possedere i requisiti di indipendenza di cui all'art. 148, terzo comma, del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 in linea con quanto previsto dall'art. 147 quater TUF. Alla luce della scelta effettuata da UBI Banca di costituire nell'ambito del Consiglio di Sorveglianza i Comitati previsti dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate – per i quali sono richiesti i requisiti di indipendenza – nel Consiglio di Gestione è presente un solo Consigliere indipendente. Nel corso del 2012 il Consiglio di Gestione si è riunito 27 volte, la durata media delle riunioni è stata di 5 ore con una partecipazione media del 96%.

Al **Presidente del Consiglio di Gestione** lo Statuto di UBI Banca assegna poteri e funzioni che sottolineano il suo coinvolgimento nell'amministrazione della Banca. In particolare, al Presidente del Consiglio di Gestione spettano la legale rappresentanza della Società e la firma sociale e sono attribuiti i compiti tipici del Presidente dell'organo di gestione della Società, da esercitarsi in opportuno coordinamento con gli altri organi statutari.

In virtù della forma societaria cooperativa, lo Statuto prevede anche il **Collegio dei Probiviri** [🔗 [Relazioni e Bilanci p. 624](#)], al quale ciascun socio può rivolgersi per la risoluzione di ogni controversia in relazione all'interpretazione o applicazione dello Statuto e in relazione ad ogni altra delibera o decisione degli Organi della Società in materia di rapporti sociali. I componenti durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili.

#### 4.4 MECCANISMI A DISPOSIZIONE DI AZIONISTI E DIPENDENTI PER FORNIRE RACCOMANDAZIONI AL PIÙ ALTO ORGANO DI GOVERNO

Lo Statuto di UBI Banca non prevede meccanismi a disposizione degli azionisti e dei soci per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo. Tuttavia le Assemblee ordinarie e straordinarie possono essere convocate anche su richiesta dei Soci, a seguito della presentazione della domanda motivata portante gli argomenti da trattare, che deve essere sottoscritta da almeno un ventesimo dei Soci aventi diritto al voto alla data della richiesta. Inoltre, con le modalità, nei termini e nei limiti stabiliti dalla legge, un numero di Soci non inferiore ad 1/40 (un quarantesimo) dei Soci aventi diritto alla data della richiesta può, con domanda scritta, chiedere l'integrazione dell'elenco delle materie da trattare in Assemblea, quale risulta dall'avviso di convocazione della stessa, ovvero presentare proposte di deliberazione su materie già all'ordine del giorno. Nell'ambito del **Regolamento Assembleare** vigente, approvato dall'Assemblea dei Soci, è disciplinato il diritto di ogni socio di intervenire nel dibattito, chiedendo informazioni e formulando osservazioni e proposte sulle materie poste all'ordine del giorno.

Per quanto riguarda i dipendenti, le loro istanze sono portate dalle rappresentanze aziendali e di Gruppo, nell'ambito dei periodici confronti previsti dalle diverse procedure contrattuali e nelle altre occasioni di incontro, come le commissioni paritetiche e gli osservatori bilaterali in materia di responsabilità sociale di impresa, clima aziendale, formazione, pari opportunità. Inoltre, i dipendenti che siano anche soci possono partecipare alle Assemblee con diritto di parola e di voto, al pari degli altri soci, con la sola limitazione di non poter essere portatori di deleghe.

#### 4.5 LEGAMI TRA COMPENSI DEL MANAGEMENT E PERFORMANCE

🔗 EC5

Le politiche di remunerazione e incentivazione stabiliscono che la componente variabile della retribuzione è determinata attraverso strumenti finalizzati a coinvolgere ed orientare il Personale verso le strategie aziendali e di Gruppo di medio e lungo periodo. In conformità con la disciplina comunitaria e nazionale, nonché con gli orientamenti espressi in ambito internazionale, i principi guida che ispirano il sistema di incentivazione e remunerazione sono:

- la parametrizzazione a indicatori pluriennali di misurazione della performance, che riflettono la profittabilità nel tempo della Banca e sono opportunamente corretti per i rischi attuali e prospettici, per il costo del capitale e della liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese;
- la coerenza rispetto ai risultati effettivamente conseguiti, con riduzioni significative ed eventuale azzeramento in caso di performance inferiori alle previsioni o negative;
- la valutazione dei risultati della business unit e della Banca/Società di appartenenza e del Gruppo nel suo complesso e di quelli individuali;
- l'utilizzo di indicatori non di natura economico finanziaria (quali, ad esempio, la soddisfazione del cliente) che possano presidiare la sostenibilità dei risultati nel medio-lungo periodo;
- l'ammontare complessivo delle retribuzioni variabili, che deve essere tale da non limitare la capacità della Banca di mantenere o raggiungere un livello di patrimonializzazione adeguato ai rischi assunti.

La remunerazione dei Consiglieri di Sorveglianza è determinata dall'Assemblea dei Soci. I compensi dei Consiglieri di Gestione sono stabiliti dal Consiglio di Sorveglianza, sentito il Comitato per la Remunerazione, e non sono legati ai risultati economici conseguiti dalla Banca. I Consiglieri/Amministratori Delegati possono percepire forme di remunerazione collegate con i risultati, mentre tutti gli altri Organi Sociali del Gruppo non fruiscono di retribuzione variabile. Al Consigliere Delegato di UBI Banca è riservato un bonus variabile correlato alla sola retribuzione fissa derivante dall'inquadramento quale Dirigente.

#### 4.6 CONFLITTI DI INTERESSE

UBI Banca dedica particolare attenzione al rispetto dei criteri di correttezza sostanziale e procedurale nel compimento di operazioni con parti correlate. Le operazioni con gli esponenti aziendali, con gli esponenti di società del Gruppo e con le imprese da questi controllate – tutti soggetti qualificabili come parti correlate – sono regolate a condizioni di mercato e nel rispetto di quanto disposto dall’art. 136 TUB. In merito, sono state attivate idonee procedure informatiche che, partendo dalle dichiarazioni rilasciate dagli esponenti aziendali, permettono di identificare in via preventiva la potenziale assunzione di una obbligazione diretta o indiretta dell’esponente e conseguentemente di assoggettare l’operazione alla procedura prevista dall’articolo sopracitato.

La Consob, con delibera n. 17221 del 12 marzo 2010 successivamente modificata con delibera n. 17389 del 23 giugno 2010, ha approvato un Regolamento che disciplina le procedure da seguire per l’approvazione delle operazioni poste in essere dalle società quotate e dagli emittenti di titoli diffusi con i soggetti in potenziale conflitto di interesse, tra cui azionisti di riferimento e di controllo, componenti degli organi amministrativi e di controllo e alti dirigenti, inclusi i loro stretti familiari. I competenti organi di UBI Banca hanno approvato un Regolamento ad hoc, disponibile sul sito della Banca, e hanno definito processi interni idonei a garantire il rispetto di tali disposizioni. Nell’ambito del Consiglio di Sorveglianza è costituito il Comitato Parti Correlate, al quale sono sottoposte preventivamente le operazioni con parti correlate rientranti nell’ambito di applicazione della disciplina.

In data 12 dicembre 2011 Banca d’Italia ha pubblicato nuove disposizioni in materia di attività di rischio e conflitto di interesse nei confronti di soggetti collegati, che sono entrate in vigore a fine 2012. Scopo preminente della disciplina è contenere il rischio che la prossimità di taluni “Soggetti Collegati” ai centri decisionali della Banca possa pregiudicare l’oggettività e l’imparzialità delle decisioni relative alla concessione di finanziamenti o ad altre transazioni che comunque riguardino questi soggetti; a presidio di tali rischi, il Gruppo UBI, nel rispetto delle disposizioni di Banca d’Italia monitora e assicura il rispetto degli specifici limiti prudenziali posti dalla normativa di vigilanza alle attività di rischio assunte verso soggetti collegati dalla Capogruppo e dalle controllate e si è dotato di apposite procedure deliberative, che garantiscono l’integrità dei processi decisionali nelle operazioni con Soggetti Collegati, prevenendo eventuali abusi che possono essere insiti nelle operazioni in potenziale conflitto d’interesse effettuate con queste controparti.

Infine, in relazione alle disposizioni normative vigenti emanate in attuazione della Direttiva “MiFID” 2004/39/CE, è stata approvata una “policy interna di gestione delle operazioni personali”, che disciplina dettagliatamente gli obblighi in materia di operazioni personali su strumenti finanziari in capo a tutti i cosiddetti Soggetti Rilevanti. In proposito, con l’adozione del Codice di Comportamento, è stata ulteriormente regolata l’attività di tutto il personale del Gruppo introducendo, tra l’altro, limiti quantitativi all’operatività in strumenti finanziari e il divieto all’investimento in determinate tipologie di titoli altamente speculativi.

#### 4.7 QUALIFICHE DEGLI AMMINISTRATORI

Il Consiglio di Sorveglianza è composto da 23 consiglieri, nominati dall’Assemblea tra i soci in possesso dei requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza previsti dalla vigente normativa. Almeno 15 di loro devono essere in possesso dei requisiti di professionalità richiesti dalla normativa vigente per i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione di banche e almeno 3 devono essere scelti tra persone iscritte al Registro dei Revisori Contabili che abbiano esercitato l’attività di controllo legale dei conti per un periodo non inferiore a tre anni. Nel rispetto della normativa vigente, almeno la maggioranza dei componenti del Consiglio di Gestione ha maturato un’esperienza complessiva di almeno un triennio nell’esercizio di attività professionali e/o gestionali in società finanziarie e/o mobiliari e/o bancarie e/o assicurative in Italia o all’estero e almeno un componente possiede i requisiti di indipendenza previsti dall’art. 148 c. 3 TUF.

Sul sito Internet della Capogruppo sono disponibili i curriculum vitae dei membri del Consiglio di Sorveglianza, del Consiglio di Gestione e della Direzione Generale.

☞ <http://www.ubibanca.it/pagine/Consiglio-di-Sorveglianza-IT.aspx>,

<http://www.ubibanca.it/pagine/Consiglio-di-Gestione-IT.aspx>,

<http://www.ubibanca.it/pagine/Direzione-Generale-IT-5.aspx>

Al fine di garantire continuità e certezza alla gestione aziendale ed in conformità alle raccomandazioni fornite da Consob, UBI Banca ha attivato, con l'ausilio di una società leader nel settore, un processo di **Senior Leadership Succession** che – nel rispetto delle prerogative statutarie e delle disposizioni regolamentari interne – consente di identificare e valutare quei manager che possono essere considerati come possibili candidati alla successione nelle posizioni di Senior Leadership di UBI Banca (Consigliere Delegato e Direttore Generale). Il processo supporta gli organi coinvolti nella selezione e nella nomina dei candidati su una serie di temi critici come la comprensione del valore dei candidati interni (es. punti di forza, aree di miglioramento da colmare attraverso possibili azioni di ulteriore valorizzazione) e del contesto aziendale e di business (es. crescita, ristrutturazione costi, internazionalizzazione) in cui ogni singolo candidato può essere considerato come maggiormente adeguato a ricoprire il ruolo di Consigliere Delegato o Direttore Generale. Generalmente il procedimento viene rivisto e svolto annualmente sia per fronteggiare situazioni di ricambio pianificate sia per poter affrontare in modo professionale e strutturato eventuali situazioni impreviste. I candidati valutati alla successione sono i manager che ricoprono le posizioni più importanti all'interno del Gruppo e, solo qualora l'esito delle valutazioni dei candidati interni fosse insoddisfacente, viene esaminata la possibilità di estendere la valutazione a candidati esterni.

#### 4.8 MISSIONE, VALORI, CODICI DI CONDOTTA E PRINCIPI

Per UBI Banca "Fare banca per bene" significa realizzare la visione di una banca in cui avere fiducia, riconosciuta sul mercato per lo stile di gestione improntato a un costante senso di eticità negli affari, trasparenza e correttezza, dialogo e rispetto; significa credere in valori forti e condivisi e metterli in pratica nel rispetto di principi e regole di condotta che non sono vissuti come vincoli, ma come la via per affermare la propria identità sul mercato. La missione, i valori e i principi del Gruppo sono formalizzati principalmente nella Carta dei Valori e nel Codice Etico e trovano fondamento, tra l'altro, nei principi del Global Compact.

La **Carta dei Valori**, approvata nel gennaio 2008, individua la missione, la visione e i valori sui quali il gruppo fonda la propria identità e che devono ispirare il comportamento di tutto il personale nei rapporti con i clienti e con tutti gli altri stakeholder, tanto nelle scelte strategiche quanto nell'operatività quotidiana.

Il **Codice Etico**, approvato a fine 2010 dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza di UBI Banca e successivamente da tutte le banche e società controllate, è frutto di un percorso di elaborazione che ha coinvolto la Capogruppo, le Banche Rete e le principali Società Prodotto a vari livelli, a partire dal *top management*. Il Codice è stato portato a conoscenza delle altre società partecipate, alle quali è richiesto di impegnarsi a mantenere una condotta coerente con i principi in esso contenuti, è stato trasmesso al personale attraverso l'applicazione di consultazione della normativa interna del portale Intranet aziendale e in forma cartacea per le società che non hanno accesso al portale ed è pubblicato sul sito Internet di Gruppo. Copia del Codice viene consegnata ai componenti degli organi sociali all'accettazione della carica, ai nuovi assunti e a tutti i soggetti che intrattengono con la Banca rapporti di collaborazione regolati contrattualmente o che rappresentano la Banca, anche senza vincoli di dipendenza (es. partner commerciali, agenti, consulenti, procuratori d'affari e altri collaboratori autonomi), all'instaurazione del rapporto. I principali fornitori sono tenuti a sottoscrivere l'accettazione nell'ambito dei rispettivi rapporti contrattuali. Nel 2012 è stato portato a termine il piano formativo dedicato a tutto il personale su **Responsabilità Sociale d'Impresa e Codice Etico** avviato lo scorso anno [FS4].

L'Audit di Capogruppo e di Gruppo, è l'organismo deputato a ricevere le segnalazioni e attuare le opportune verifiche. Il Codice prevede che le segnalazioni, che non possano essere anonime, siano mantenute strettamente riservate e che i segnalanti siano garantiti da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione. Nel 2012 sono pervenute 9 segnalazioni di presunta violazione del Codice Etico (8 da clienti e fornitori e 1 da soci e azionisti) di cui 6 si sono rivelate infondate a seguito delle opportune verifiche e 3 sono in corso di accertamento.

Il **Codice di Comportamento**, approvato a fine 2011 dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza di UBI Banca e redatto in coerenza con i principi del Codice Etico, si rivolge a tutti coloro i quali intrattengono un rapporto di lavoro con UBI Banca, su base sia continuativa che

occasionale con l'intento di fornire un quadro di principi di comportamento con cui valutare, di volta in volta, le situazioni concrete e la conformità etica e normativa delle decisioni da prendere. Le banche e società controllate hanno adottato anch'esse il medesimo testo, eventualmente modificato, con il consenso della Capogruppo, in funzione, in particolare, delle esigenze dettate da normative riferibili allo specifico settore di attività o Paese estero di residenza. L'inosservanza delle norme del Codice di Comportamento costituisce violazione del Codice Etico: le inadempienze devono essere segnalate e sono sanzionate con le stesse modalità previste dal Codice Etico e in conformità con le norme disciplinari applicabili allo specifico rapporto contrattuale in essere.

**4.9  
PROCEDURE PER  
IDENTIFICARE E  
GESTIRE LE  
PERFORMANCE  
ECONOMICHE,  
AMBIENTALI E SOCIALI**

Negli ultimi anni si è molto lavorato sui presidi organizzativi e sull'innovazione del business, secondo obiettivi di sostenibilità e coerenza con le aspettative dei clienti e degli altri stakeholder interessati, e sul miglioramento del dialogo con gli stakeholder e della rendicontazione. L'adozione del Codice Etico è una tappa fondamentale nella realizzazione del modello di responsabilità sociale del Gruppo UBI. Attraverso l'identificazione degli stakeholder e la declinazione dei principi di condotta nei loro confronti, il Codice diventa il punto di riferimento per l'integrazione degli aspetti etici, sociali e ambientali nelle strategie, nelle politiche e nelle operazioni aziendali.

Il presidio dell'attuazione del modello di responsabilità sociale del Gruppo è affidato al responsabile CSR, a diretto riporto del Chief Financial Officer, che a sua volta è in staff al Consigliere Delegato.

**Il modello di responsabilità sociale**

AREE DI INTERVENTO	OBIETTIVI	MECCANISMI E STRUMENTI	AMBITI DI CSR	GLOBAL COMPACT		
<b>GOVERNO DELL'IMPRESA</b>	Sistema di "coerenze organizzative" in grado di indirizzare l'azione dei singoli e delle strutture aziendali in conformità con i valori dichiarati e le norme interne ed esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice Etico (politiche)</li> <li>• Formazione Etica</li> <li>• Sistemi di incentivazione</li> <li>• Impegni formali</li> </ul>	Etica degli affari			
<b>GESTIONE DEGLI AFFARI</b>	Prodotti e servizi, modelli di approccio commerciale e processi distributivi coerenti con le aspettative etiche, sociali e ambientali degli stakeholder (nuove combinazioni prodotto/segmento/canale)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche e linee guida dei rischi, produttive, commerciali e distributive</li> <li>• Obiettivi di piano industriale</li> <li>• Progetti specifici</li> </ul>	Innovazione del business	Ambiente	Diritti umani e Lavoro	Corruzione
<b>GESTIONE DEGLI INTERVENTI SOCIALI</b>	Valorizzazione degli interventi nella collettività attraverso una linea di gestione organica coerente con le scelte identitarie e di business	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche e linee guida per gli investimenti sociali (sponsorizzazioni, liberalità)</li> <li>• Progetti specifici</li> </ul>	Coinvolgimento nella collettività			
<b>RENDICONTAZIONE E CONTROLLO</b>	Sistema di monitoraggio gestionale e di comunicazione interna ed esterna integrato e coerente con i modelli di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogo con gli stakeholder</li> <li>• Tableau de bord</li> <li>• Bilancio Sociale</li> <li>• Sito Internet</li> <li>• Certificazioni sociali e ambientali</li> </ul>	Audit sociale			

**4.10  
PROCESSO PER  
VALUTARE LE  
PERFORMANCE DEL  
PIÙ ALTO ORGANO DI  
GOVERNO**

Il Consiglio di Sorveglianza, dopo la nomina, ha effettuato con esito positivo la verifica dei requisiti di onorabilità, professionalità ed indipendenza di tutti i propri componenti. Successivamente, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia del 12 gennaio 2012 in materia di "organizzazione e governo societario delle banche" nonché in ottemperanza a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il Consiglio di Gestione e il Consiglio di Sorveglianza hanno effettuato per l'esercizio 2012 – analogamente a quanto effettuato per l'esercizio 2011 – un'autovalutazione sulla propria dimensione, composizione e funzionamento, i cui esiti sono stati inseriti in un'apposita informativa nella Relazione sul governo societario [☞ *Relazioni e Bilanci* p. 613, 621, 622, 648]. Entrambi i Consigli hanno confermato all'unanimità l'adeguatezza della propria composizione, dimensione e funzionamento, ritenendo il complessivo svolgimento dei lavori consiliari – in termini di organizzazione, approfondimento degli argomenti, partecipazione dei Consiglieri alle sedute ed alla discussione – idoneo a garantire una sana e prudente gestione della Banca e del Gruppo.

In vista del rinnovo delle cariche sociali nel 2013 e in ottemperanza alle nuove prescrizioni di Banca d'Italia per una migliore qualità del governo societario (provvedimento del 12 gennaio 2012), è stato aggiornato il processo di autovalutazione ed è stato avviato uno specifico progetto per definire preventivamente la composizione quali/quantitativa ottimale degli organi societari e per prevedere modalità di nomina trasparenti, che assicurino un'adeguata rappresentanza delle diverse componenti della base sociale.

## Impegni in iniziative esterne

### 4.11 MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELL'APPROCCIO PRUDENZIALE

UBI Banca ha adottato un Sistema di controllo interno che, in linea con i principi del Codice di Autodisciplina, con le istruzioni dell'Autorità di Vigilanza e con il dettato statutario, ripartisce funzioni e competenze fra diversi attori su tre livelli (responsabili di unità organizzative o di processo, funzioni specialistiche di controllo dei rischi, funzione di Internal Audit), con la supervisione strategica del Consiglio di Sorveglianza.

Il Sistema di controllo interno risponde a principi di **efficienza**, evitando sovrapposizioni e/o scoperture nei meccanismi di controllo, di **coerenza** del processo organizzativo, assicurando risposte adeguate ai rischi che possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti in funzione della missione e dei valori aziendali, di **conformità** alle disposizioni legislative e regolamentari, come elemento distintivo e fattore critico di successo per valorizzare il rapporto con la clientela e, in ultima istanza, per la creazione di valore per tutti gli stakeholder prima ancora che per vincolo normativo.

I responsabili dei controlli di secondo livello, che sono attribuiti a funzioni specialistiche (in particolare, Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio, Dirigente Preposto e Controllo di Gestione), hanno il compito di individuare, prevenire e misurare nel continuo le situazioni di rischio mediante l'adozione di idonei modelli valutativi e di contribuire alla definizione di adeguate policy di assunzione e gestione dei rischi.

Al Consiglio di Sorveglianza, al Consiglio di Gestione e all'Alta Direzione viene fornita la rappresentazione integrata dei rischi ritenuti "rilevanti", oltre a un'informativa sull'esposizione attuale e prospettica ai rischi operativi, anche tramite un apposito tableau de bord utilizzato anche per il monitoraggio e la valutazione del Sistema dei controlli interni.

### 4.12 ADOZIONE DI CODICI E PRINCIPI ESTERNI



UBI Banca prosegue l'impegno, assunto nel 2003 dall'allora BPU Banca, di promuovere l'applicazione dei 10 principi universali del **Global Compact** ([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.

### 4.13 PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA



UBI Banca partecipa al **Consorzio ABI Energia** per l'efficienza energetica nel settore bancario, è socio di **Fondazione Sodalitas** – la cui missione è di contribuire allo sviluppo del terzo settore e alla crescita della cultura della responsabilità sociale d'impresa – e sostiene il premio **Sodalitas Social Innovation**.



Il CSR Manager del Gruppo partecipa ai lavori del **CSR Manager Network Italia**, di **EBEN Italia**, del Comitato Banche e Società Civile di **Science for Peace**<sup>1</sup> e del **Comitato Banche e Attività Sociali di ABI** e, insieme ad altri referenti, ai vari gruppi di lavoro costituiti in ABI su specifiche tematiche di responsabilità sociale.

<sup>1</sup> Progetto nato su iniziativa della Fondazione Umberto Veronesi che si pone come obiettivo la ricerca di soluzioni scientifiche e concrete di pace.

## Coinvolgimento degli stakeholder

### 4.14 STAKEHOLDER INTERESSATI AD ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO

### 4.15 MODALITÀ DI SELEZIONE DEGLI STAKEHOLDER

Codice Etico  
p. 9-10

Il Codice Etico di UBI Banca definisce gli stakeholder di riferimento del Gruppo, distinguendoli in tre categorie:

- entità e soggetti che, per la natura dei rapporti instaurati o degli investimenti effettuati, hanno interessi rispetto alla conduzione dell'impresa (es. dipendenti, clienti, fornitori);
- entità e soggetti su cui ricadono gli effetti esterni dell'attività di UBI Banca, pur non avendo intessuto con essa relazioni dirette (es. comunità territoriali e sistemi economici locali);
- organizzazioni e istituzioni che hanno gli stessi interessi descritti nei precedenti punti e che sono in grado di esercitare influenza nei confronti di UBI (es. sindacati e altre organizzazioni rappresentative di stakeholder).

L'impegno del Gruppo è volto a migliorare continuamente la qualità delle relazioni con i propri stakeholder, anche attraverso momenti di confronto e ascolto. Le attività di coinvolgimento sono definite e strutturate tenendo in considerazione l'intensità del rapporto e l'ampiezza e l'urgenza degli interessi rappresentati dai diversi stakeholder, oltre che le modalità previste da specifiche normative (es. Assemblee dei soci, confronti con le Organizzazioni sindacali) e da prassi ormai consolidate (es. Investor Relations).

### Soci e azionisti

### 4.16 ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER EFFETTUATE

### 4.17 ASPETTI CHIAVE E CRITICITÀ EMERSE DAL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E RELATIVE AZIONI

Lo staff **Investor e Media Relations** cura con continuità le relazioni con gli investitori, sia equity (investitori in titoli azionari) sia fixed income (investitori in titoli obbligazionari) e con gli analisti finanziari, nel pieno rispetto delle linee di comportamento dettate da Consob e Borsa Italiana per la diffusione delle informazioni che possono influenzare i mercati. L'attività di contatto con gli investitori viene svolta mediante incontri presso l'Azienda e in road show esteri, oltre che attraverso la partecipazione a conferenze internazionali. Nel 2012, oltre alle piazze europee e nord-americane abitualmente considerate nel corso d'anno, si è aggiunto un road show in Asia.

All'attività di contatto diretto con la comunità finanziaria, si è affiancata quella di aggiornamento e costante arricchimento del sito istituzionale [www.ubibanca.it](http://www.ubibanca.it) divenuto strumento fondamentale e normativo per veicolare e diffondere l'informativa aziendale. Nel 2012 il sito istituzionale si è classificato al 15° posto – 3° posto nel comparto delle società bancarie italiane - nella classifica italiana stilata annualmente dalla società Hallvarsson&Halvarsson, che valuta la qualità della comunicazione corporate online delle società a maggiore capitalizzazione presenti sul listino di Piazza Affari.

COMUNICAZIONE FINANZIARIA <sup>1</sup>	2012	
	N.EVENTI	N.CONTATTI
Conference call/presentazioni	4	492
Conferenze internazionali	7	120
Road shows (tutti esteri)	7	71
Incontri individuali e di gruppo	23	59
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>	<b>742</b>

<sup>1</sup> Eventi organizzati con investitori/analisi del titolo azionario o con investitori di titoli di debito. I contatti corrispondono al numero di interazioni, eventualmente anche con gli stessi interlocutori, in eventi/date differenti.

Lo staff **Supporto al Consiglio di Gestione e Soci** cura i rapporti con i soci, proponendo e coordinando le iniziative in loro favore. La sezione Soci del portale Internet di Gruppo contiene informazioni di specifico interesse per i soci a completamento delle informazioni già reperibili nella sezione Investor Relations. Con cadenza almeno annuale viene inviata a tutti i soci una comunicazione scritta – **La Lettera ai Soci** – per aggiornarli sulla situazione economico-patrimoniale del Gruppo e sui progetti in corso. Il principale momento di coinvolgimento è rappresentato dalle Assemblee. Nell'Assemblea ordinaria tenuta nel mese di aprile 2012 sono intervenuti 4.522 soci (il 56,7% fisicamente e il 43,3% per delega), il 27,5% dei quali dipendenti del Gruppo.

## Dipendenti

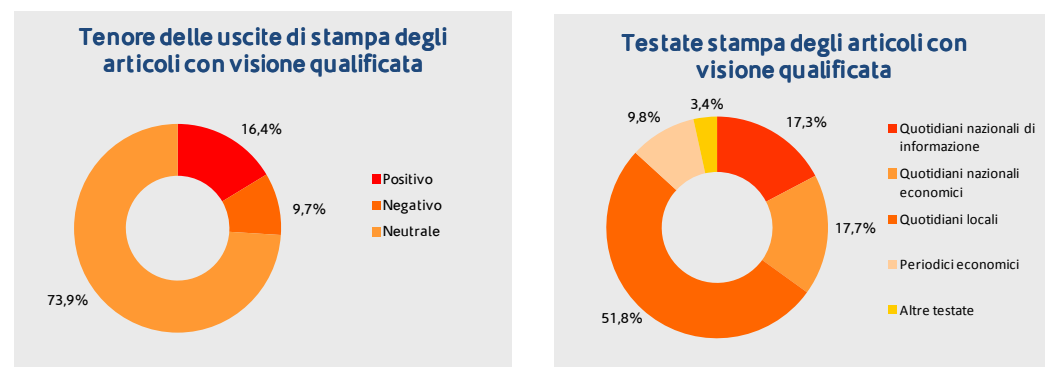
Il portale intranet aziendale – **UBILife** – rappresenta un importante spazio informativo in cui promuovere un maggior coinvolgimento dei dipendenti attraverso strumenti per stimolare il confronto e la partecipazione (es. cassetta delle idee, sondaggi, pagine blog sugli articoli pubblicati nel magazine online e, a breve, spazi sociali riservati a specifici ruoli professionali). Nel 2012 è stata attivata una cassetta delle idee sul tema “La gestione dei reclami” che ha permesso di raccogliere numerosi e importanti suggerimenti per le strutture che si occupano della loro gestione ed è stato avviato un progetto per l’attivazione, nei primi mesi del 2013, della prima comunità professionale di *social collaboration* dedicata agli sviluppatori delle Banche Rete. Nel corso dell’anno sono entrate a regime le indagini di **Customer Satisfaction Interna** - rivolte principalmente al personale a contatto con la clientela – per comprendere il livello di soddisfazione degli applicativi/servizi messi a disposizione della rete distributiva e che possono influire sul grado di soddisfazione del cliente. Ogni rilevazione ha coinvolto oltre 11mila colleghi a cui sono stati distribuiti complessivamente più di 75mila questionari. L’analisi degli oltre 46mila questionari restituiti ha consentito di individuare le criticità e gli aspetti da ottimizzare e di mettere in atto interventi e azioni correttive per il costante miglioramento del livello di servizio alla clientela.

## Clienti [PR5]

Oltre alla **gestione dei reclami**, vista come opportunità di miglioramento del servizio, è attivo ormai da alcuni anni **Progetto Ascolto**, il programma di rilevazione della soddisfazione della clientela condotto sistematicamente attraverso questionari telefonici gestiti da una società specializzata

## Collettività

In continuità con gli anni precedenti stiamo avviando un’attività di confronto con un campione rappresentativo a livello nazionale di **organizzazioni non profit** mediante la somministrazione di uno specifico questionario via web. Le **relazioni con gli organi di informazione** sono riservate alle strutture aziendali competenti; sono improntate a criteri di correttezza, trasparenza, indipendenza e parità di rapporti e sono finalizzate ad offrire sistematicamente informazioni affidabili e pertinenti sull’attività, la struttura, la situazione finanziaria dell’impresa, le sue politiche e strategie, anche di natura sociale e ambientale, e gli effetti delle azioni intraprese. Nel 2012, a livello di Capogruppo, sono stati organizzati 3 incontri/conferenze e sono stati emessi 47 comunicati stampa, di cui 30 di natura finanziaria e 10 su iniziative a carattere sociale (es. Social Bond) o con un forte legame con il territorio (es. International Open Day, Progetto T<sup>2</sup>). L’analisi critica della **rassegna stampa**<sup>2</sup> contribuisce a identificare le tematiche e gli aspetti della gestione di maggiore interesse per il pubblico e la percezione che la pubblica opinione ha del Gruppo. Nel corso del 2012 sono stati pubblicati sulla stampa 8.835 articoli, che fornivano nel 41,9% dei casi informazioni sulle attività sociali (donazioni e sponsorizzazioni) sostenute soprattutto con il supporto delle Banche Rete, nel 30,1% una visione qualificata del Gruppo<sup>3</sup> e nel 28,0% semplici citazioni del marchio.



<sup>2</sup> Analisi della rassegna stampa curata da D’Antona&Partners.

<sup>3</sup> Articoli contenenti informazioni su struttura societaria, risultati di gestione, dichiarazioni di vertici e manager, prodotti e servizi commercializzati utili al pubblico per formarsi un giudizio sull’attività della Banca.

## FS. Aspetti sociali e ambientali caratteristici del settore finanziario

UBI Banca contribuisce allo sviluppo sostenibile dei territori in cui opera, prestando attenzione alle ricadute sociali e ambientali della propria attività, sia attraverso politiche commerciali e creditizie attente alle esigenze di tutti i segmenti di clientela – soprattutto le fasce deboli di consumatori, le piccole e medie imprese – sia attraverso l’innovazione del business per la soddisfazione di nuovi bisogni e opportunità di sviluppo – ad esempio i nuovi servizi per le organizzazioni non profit del territorio e le soluzioni di accessibilità per le persone svantaggiate – sia attraverso politiche specifiche per il controllo e la riduzione di impatti sociali e ambientali – ad esempio la policy sulle armi e la policy ambientale. Tutte le politiche di business e gli approcci gestionali alle diverse tematiche economiche, sociali e ambientali che interessano il settore finanziario sono ispirate dai principi e dagli impegni verso gli stakeholder definiti nel Codice Etico del Gruppo.

### APPROCCIO GESTIONALE

FS1  
POLITICHE  
AMBIENTALI E SOCIALI  
APPLICATE AL  
BUSINESS

Dal 2007 UBI Banca ha adottato una **Policy per la gestione delle operazioni con controparti operanti nei settori delle armi e dei materiali d’armamento**, che vieta di intrattenere rapporti con società coinvolte nella produzione, sviluppo, stoccaggio, commercializzazione e/o vendita di armi di distruzione di massa e di altre armi cosiddette “controverse” (es. mine) e prevede un regime autorizzativo per le operazioni di commercio internazionale di armi, rispetto ai Paesi di destinazione. La policy si applica a tutte le attività del Gruppo – con l’eccezione dell’asset management i cui panieri di investimento sono definiti attraverso il riferimento a benchmark di mercato e quindi non prevedono specifici screening tematici – e prevede una periodica valutazione dei Paesi esteri di destinazione o provenienza delle armi – ad esclusione di quelli appartenenti all’Unione Europea e/o alla NATO – sulla base di criteri che considerano, oltre alle sanzioni di embargo internazionale sulle armi, il coinvolgimento in conflitti armati, le violazioni dei diritti umani perpetrate o tollerate dalle autorità governative, il livello di sviluppo umano e il livello di spesa militare in rapporto alle spese per lo sviluppo umano (sanità e istruzione). Lo spirito, l’impostazione e i criteri di valutazione della policy sono già sostanzialmente allineati con il Codice di responsabilità in materia di finanziamento al settore degli armamenti proposto dall’iniziativa Science for Peace di Fondazione Veronesi e sviluppato dal gruppo di lavoro multistakeholder Banche e Società Civile, al quale anche UBI Banca ha contribuito.

Rinviano per informazioni di dettaglio alla relazione sull’attuazione della policy pubblicata sul sito Internet di UBI Banca, si riporta qui una sintesi delle operazioni effettuate nel 2012 a livello di Gruppo<sup>1</sup>:

- 16 autorizzazioni richieste nell’anno ai sensi della L.185/1990 per un valore di 17 milioni di euro (-90,1% rispetto al 2011);
- 266 transazioni di incasso effettuate nell’anno per 163,4 milioni di euro (+48,3% rispetto al 2011) per esportazioni di materiali d’armamento ai sensi delle Legge 185/1990 (78,0% verso Paesi UE);
- 109 transazioni di incasso effettuate nell’anno per 7,9 milioni di euro (+115,6% rispetto al 2011) per esportazioni di armi leggere (87,3% verso USA).

Fin dalla sua adozione, nessuna operazione è mai stata effettuata in deroga ai criteri della policy. Nel 2012 non sono state avanzate dei clienti richieste di autorizzazione non conformi alla policy.

☞ [Policy per la gestione delle operazioni con controparti operanti nei settori delle armi e dei materiali d’armamento](#)

<sup>1</sup> Le operazioni sono rilevate per data di effettuazione delle transazioni e di rilascio delle autorizzazioni da parte del Ministero degli Affari Esteri e le operazioni in valuta sono convertite in euro al tasso di cambio medio dell’anno; i dati relativi alle operazioni di esportazione di materiali d’armamento rientranti nella disciplina della Legge 185/1990 possono differire da quelli pubblicati nella Relazione del Presidente del Consiglio al Parlamento in funzione dei criteri di rilevazione utilizzati.

☞ [http://www.governo.it/Presidenza/UC\\_PMA /relazione\\_parlamento.html](http://www.governo.it/Presidenza/UC_PMA /relazione_parlamento.html)

[http://www.fondazioneveronesi.it/i-nostri-progetti/divulgazione/science-for-peace/i-gruppi-di-lavoro#tab\\_16](http://www.fondazioneveronesi.it/i-nostri-progetti/divulgazione/science-for-peace/i-gruppi-di-lavoro#tab_16)

Riguardo agli altri settori economici che possono presentare elevati rischi dal punto di vista sociale e ambientale o che comunque sono considerati critici dalle agenzie di rating e dagli investitori che adottano criteri etici, non sono in essere politiche formalizzate. Tuttavia vi è una elevata attenzione in tutto il Gruppo ad evitare il coinvolgimento in operazioni che possano presentare rischi di natura reputazionale, in coerenza con i principi generali e le regole di condotta nella gestione dei rapporti con la clientela previsti dal Codice Etico e nel correlato Codice di Comportamento. In particolare, in relazione all'operatività nel **settore del gioco d'azzardo e delle scommesse**<sup>2</sup>, l'Area Crediti di UBI Banca ha dato indicazione alle direzioni crediti delle Banche Rete di riservare a questa operatività un carattere assolutamente marginale e di adottare comportamenti di estremo rigore nella valutazione delle proposte di affidamento: i soggetti operanti nel settore, oltre a presentare idonei requisiti di merito creditizio, devono anche essere già favorevolmente conosciuti dalla Banca e di assoluta serietà, onorabilità e correttezza.

SETTORI CONTROVERSI	2012		2011	
	IMPIEGHI (milioni di euro)	SU TOTALE IMPIEGHI	IMPIEGHI (milioni di euro)	SU TOTALE IMPIEGHI
Armi e sistemi d'armamento	6,8	0,01%	6,5	0,01%
Tabacco	92,4	0,15%	81,3	0,12%
Alcool	20,3	0,03%	17,4	0,03%
Pellicce	64,0	0,11%	54,0	0,08%
Nucleare	-	-	-	-
Gioco d'azzardo	18,6	0,03%	14,0	0,02%
<b>TOTALE</b>	<b>202,2</b>	<b>0,32%</b>	<b>173,2</b>	<b>0,26%</b>

Dal 2008 è in vigore a livello di Gruppo una **politica ambientale** orientata non solo alla progressiva riduzione degli impatti ambientali diretti, ma anche ad incentivare comportamenti virtuosi lungo la catena del valore attraverso le scelte di politiche commerciali, creditizia e degli acquisti.

#### [☞ Policy ambientale](#)

Sugli altri più importanti aspetti tipici della gestione bancaria in materia di tutela del consumatore, abusi di mercato, conflitti di interesse, trasparenza, privacy, usura, riciclaggio, contrasto al terrorismo e reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti, sono in essere apposite politiche e procedure di gestione e controllo, costantemente allineate all'evoluzione normativa e alle *best practice* del settore.

## FS2 PROCEDURE PER VALUTARE I RISCHI AMBIENTALI E SOCIALI NEL BUSINESS

La valutazione dei rischi ambientali e sociali è presente in tutte le attività del Gruppo, ancorché non sulla base di specifiche procedure formalizzate, salvo che per il settore delle armi, per il quale è stata emanata un apposito quaderno normativo di attuazione della relativa policy [[☞ FS1](#)].

Nell'ambito del processo di valutazione del merito creditizio delle imprese, i questionari qualitativi utilizzati comprendono informazioni relative agli aspetti sociali e ambientali della gestione. Con particolare riferimento all'attività di **Project Finance**, i progetti per poter essere finanziati devono superare l'iter autorizzativo previsto dalla normativa italiana vigente (Valutazione di Impatto Ambientale, Dichiarazione di Inizio Attività, Autorizzazione Unica, Permesso a Costruire, ecc.) e le valutazioni tecniche, legali, amministrative e assicurative svolte per conto della Banca da consulenti indipendenti di primario livello internazionale.

<sup>2</sup> L'organizzazione del gioco d'azzardo e delle scommesse, nei Paesi europei che li consentono, è gestita dallo Stato, che ne appalta l'esercizio a società private a fronte della corresponsione di provvigioni; in Italia la legislazione permette l'esercizio di giochi e scommesse a soggetti concessionari autorizzati dallo Stato, che intende in tal modo esercitare un controllo stringente su un settore ad alta redditività e ad elevato rischio di illegalità.

**FS3**  
**PROCESSI PER**  
**MONITORARE**  
**L'IMPLEMENTAZIONE**  
**E IL RISPETTO DI**  
**REQUISITI SOCIALI E**  
**AMBIENTALI DA**  
**PARTE DEI CLIENTI**

Non vi sono specifici standard o aspettative di performance definiti nei contratti di finanziamento alle imprese, salvo che per quanto riguarda l'attuazione della policy sulle armi, relativamente al coinvolgimento delle imprese clienti in attività di produzione, sviluppo, stoccaggio, commercializzazione e/o vendita di armi di distruzioni di massa e altre armi cosiddette "controverse" (es. mine). A tutte le imprese clienti che operano nei settori delle armi e dei materiali d'armamento viene chiesto di sottoscrivere una dichiarazione che attesti il non coinvolgimento in tali attività. Il rispetto di quanto dichiarato viene monitorato sulla base delle notizie diffuse da organi di stampa, analisti, organizzazioni sociali e gruppi di pressione.

**FS4**  
**PROCESSI PER**  
**ACCRESCERE LE**  
**COMPETENZE DEL**  
**PERSONALE PER**  
**L'APPLICAZIONE**  
**DELLE POLITICHE**  
**SOCIALI E AMBIENTALI**  
**NEL BUSINESS**

Nel 2012, con 3.160 ore di formazione frontale in aula per 178 dipendenti e di formazione a distanza per 2.144 dipendenti, è stato portato a termine il piano formativo dedicato a tutto il personale su **Responsabilità Sociale d'Impresa e Codice Etico** avviato nell'anno precedente. Il piano formativo, previsto come strumento di attuazione del Codice Etico, è stato finalizzato a:

- promuovere la diffusione della cultura, dei principi e dei contenuti della CSR per meglio declinarla nelle strategie di impresa e renderla fonte di innovazione, reputazione e competitività;
- aumentare la consapevolezza delle ripercussioni positive che la CSR può avere sul valore economico generato dal Gruppo;
- favorire la conoscenza e la diffusione dei valori e principi etici aziendali;
- trasformare i valori e principi in comportamenti individuali responsabili attraverso la conoscenza e l'attuazione del Codice Etico;
- ampliare la conoscenza di alcuni aspetti commerciali fortemente collegati alla responsabilità sociale (es. microcredito, Terzo Settore, Migrant Banking).

Nell'ambito delle attività formative per l'attuazione del Codice Etico, per il personale addetto agli acquisti (buyer) è in fase di progettazione un intervento di formazione sulla sostenibilità nella catena di fornitura, che includerà i diritti umani tra le tematiche trattate.

**FS5**  
**INTERAZIONE CON I**  
**CLIENTI, PARTECIPATE**  
**E PARTNER**  
**COMMERCIALI SUI**  
**RISCHI E LE**  
**OPPORTUNITÀ**  
**SOCIALI E AMBIENTALI**

Le Banche Rete del Gruppo partecipano ad eventi e iniziative di sensibilizzazione dell'opinione pubblica in materia sviluppo sostenibile e green economy - mobilità e acquisti sostenibili, ecologia ed educazione ambientale, energie rinnovabili - promosse sul territorio da enti e organizzazioni pubbliche e private.

I clienti sono coinvolti sulle tematiche ambientali e sociali attraverso le attività di marketing per la promozione dei servizi on line (es. per la dematerializzazione delle contabili) [☞ EN1] e di prodotti di risparmio socialmente responsabili (es. Social Bond) [☞ FS7], oltre che attraverso le rilevazioni di customer satisfaction (Progetto Ascolto), nell'ambito delle quali vengono indagati anche il livello di comprensione di tematiche sociali e ambientali e la percezione delle attività e delle performance delle singole Banche Rete e del Gruppo [☞ PR5]. Anche il dialogo con il gestore nella compilazione dei questionari qualitativi per la valutazione del merito di credito costituisce un momento di sensibilizzazione su queste tematiche per le imprese.

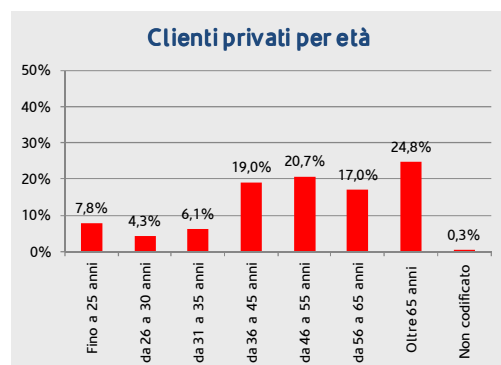
#### **PORTAFOGLIO PRODOTTI**

**FS6**  
**CLIENTI PER LINEA DI**  
**BUSINESS, REGIONE,**  
**DIMENSIONE E**  
**SETTORE**

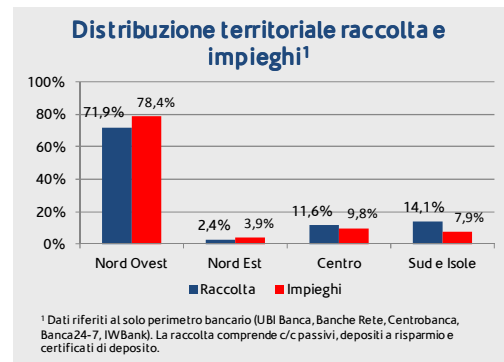
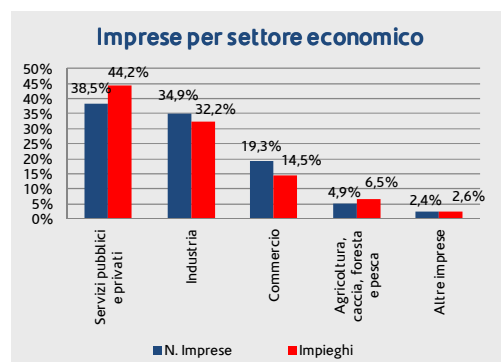
Il Gruppo UBI Banca conta 3,7 milioni di clienti delle Banche Rete e di UBI Banca Private Investment (detti clienti *core*, ai quali sono riferite tutte le elaborazioni statistiche sulla clientela, salvo specifiche diverse indicazioni di perimetro). Considerando anche le altre Banche e Società Prodotto, il numero di clienti sale complessivamente a quasi 4 milioni.

PROFILO DEI CLIENTI		2012	2011	2010
Numero clienti (migliaia)		3.742,7	3.759	3.775
di cui:				
	Banca Popolare di Bergamo	961,7	965,2	968,6
	Banco di Brescia	562,2	572,2	579,5
	Banca Popolare Commercio e Industria	371,6	372,8	375,5
	Banca Regionale Europea <sup>1</sup>	403,7	415,1	420,3
	Banca Popolare di Ancona	455,7	450,7	448,9
	Banca Carime	836,7	830,3	822,1
	Banca di Valle Camonica	76,7	77,7	78,0
	Banca Private Investment	74,4	75,5	79,3
Mercato Retail		97,5%	97,3%	97,2%
di cui:				
	Mass	70,3%	69,0%	69,5%
	Affluent	20,2%	20,4%	20,0%
	Small Business (POE e PMI)	8,7%	9,7%	9,6%
	Enti e istituzionali	0,8%	0,9%	0,9%
Mercato Corporate		0,9%	1,0%	1,0%
Mercato Private		1,7%	1,7%	1,8%
Privati		88,9%	88,7%	88,7%
Imprese		9,2%	10,3%	10,4%
Enti e istituzionali		0,8%	1,0%	0,9%
Altro		1,1%		
Nord Ovest		58,4%	58,7%	59,0%
Sud e Isole		27,6%	27,1%	26,8%
Centro		11,3%	11,5%	11,5%
Nord Est		2,8%	2,7%	2,7%

<sup>1</sup> Comprende i clienti del Banco di San Giorgio.



L'88,9% sono clienti privati (48,7% donne) con i quali il Gruppo a fine 2012 ha 60,9 miliardi di euro di raccolta diretta (+2,7% rispetto al 2011) e 31,6 miliardi di euro di impieghi (-3,9% anche per effetto della dismissione delle reti commerciali terze). Il 5,0% dei clienti privati è di origine straniera - con un andamento in continua crescita nel triennio - e proviene in prevalenza dell'Europa dell'Est (39,8%), dall'America Latina (15,2%) e dal Nord Africa (14,0%).



Con oltre 343.000 imprese clienti, il 92,8% delle quali sono Small Business - professionisti, artigiani e PMI - nel 2012 il Gruppo ha totalizzato 14,0 miliardi di euro di raccolta diretta (-1,1% rispetto al 2011) e 60,5 miliardi di impieghi (-8,4% soprattutto per effetto della debolezza della domanda di credito dovuta alla crisi economica in atto e dell'alleggerimento degli impieghi al Large Corporate). A dimostrazione della vicinanza e del sostegno all'economia dei territori di riferimento, il 74,9% (+1 punto percentuale rispetto al 2011) degli impieghi alle imprese è destinato alle piccole e medie imprese.

UBI Banca ha identificato una serie di cause sociali rilevanti e aspettative specifiche di gruppi di stakeholder, per le quali sono stati progettati prodotti e servizi dedicati o definite condizioni agevolate su prodotti e servizi.

#### Accesso al credito e sostegno alle famiglie in difficoltà

Negli ultimi anni la crisi economica ha avuto un notevole impatto su un numero crescente di famiglie italiane, riducendo sia la capacità di accesso al credito – anche per l’ottenimento di un bene fondamentale come l’abitazione principale – sia la possibilità di far fronte agli impegni già assunti. Per questo nel 2012 le Banche del Gruppo hanno aderito alle nuove iniziative promosse a livello nazionale o locale e hanno proseguito gli interventi varati negli anni precedenti a sostegno delle famiglie dei rispettivi territori di riferimento, tra cui in particolare:

- il **Fondo Giovani Coppie** di ABI per l’acquisto della prima casa da parte di giovani coppie o nuclei familiari con figli minori, titolari di contratti di lavoro atipici o a tempo determinato (1,2 milioni di euro erogati nel 2012 a 10 famiglie);
- il **Prestito Nuovi Nati** per le famiglie con un figlio nato o adottato negli anni 2009-2014, a valere sul Fondo Nuovi Nati costituito dal Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri in collaborazione con ABI [[www.fondonuovinati.it](http://www.fondonuovinati.it)] (1,2 milioni di euro erogati nel 2012 a 262 famiglie; 7,3 milioni di euro per 1.298 famiglie dall’avvio dell’iniziativa nel 2010);
- la **Moratoria ABI**, nell’ambito del **Piano Famiglie**, per la sospensione per 12 mesi del rimborso dei mutui accesi per l’acquisto, la costruzione o la ristrutturazione dell’abitazione principale da parte di mutuatari che abbiano subito negli ultimi tempi un evento particolarmente negativo quale la perdita del lavoro, la cassa integrazione, la morte di uno dei componenti del nucleo familiare percettore di reddito, l’insorgenza di condizioni di non autosufficienza (848 mutui sospesi nel 2012 per un debito complessivo di oltre 70 milioni di euro);
- il **Fondo di Solidarietà per l’acquisto della prima casa**, istituito su iniziativa del Ministero dell’Economia e delle Finanze e reso operativo dalla fine del 2010, per permettere ai debitori in difficoltà di chiedere la sospensione del pagamento delle rate dei mutui riferiti all’acquisto dell’abitazione principale (24 clienti mutui sospesi nel 2012 per un importo in linea capitale di circa 2,5 milioni di euro);
- il **Prestito della Speranza** promosso da ABI e CEI, per la realizzazione di progetti di reinserimento lavorativo o per l’avvio di un’attività imprenditoriale da parte di famiglie che abbiano perduto ogni reddito da lavoro, non godano di rendite o redditi diversi al di fuori di quello generato dalla proprietà della casa di abitazione o dell’indennità di Cassa Integrazione Ordinaria/Straordinaria (300 finanziamenti erogati nel 2012 per un totale di 1,7 milioni di euro).

Nel corso del 2012 ha preso avvio la commercializzazione del **Conto di Base** - nato dalla collaborazione di Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF), Banca d’Italia, ABI, Poste Italiane e associazioni dei prestatori di servizi di pagamento - che si inserisce nel quadro delle iniziative del Governo per promuovere l’inclusione finanziaria e sociale delle fasce deboli, la riduzione dell’uso del contante e l’utilizzo di strumenti di pagamento più efficienti. Il conto di base è offerto a tutti i consumatori con un numero limitato di operazioni a fronte del pagamento di un canone ridotto e, per i pensionati, che per legge non possono più incassare la pensione in contanti, e i soggetti socialmente svantaggiati (reddito ISEE annuo minore di 7.500 euro) le agevolazioni si estendono all’esenzione da spese e imposta di bollo. In questo difficile periodo di crisi economica diventa sempre più importante anche la funzione sociale del **credito su pegno**. Un numero crescente di clienti, generalmente di fasce sociali medio-basse, si rivolge alle 9 filiali di Banca Popolare Commercio e Industria che offrono credito su pegno di oggetti preziosi (oro, gemme e orologi d’oro) e che nel 2012 hanno erogato finanziamenti per 31,5 milioni di euro (+6,8% rispetto al 2011).

#### Calamità naturali

Per assistere le popolazioni e le imprese colpite dagli **eventi sismici** del 2012 in Emilia Romagna, Lombardia e Veneto, il Gruppo ha prontamente applicato le disposizioni governative sulla sospensione del pagamento delle rate dei mutui e dei finanziamenti, integrandole con proprie

ulteriori condizioni migliorative (4.480 finanziamenti sospesi per un debito residuo complessivo di 283 milioni di euro) e ha aderito alla Convenzione sottoscritta da ABI e Cassa Depositi e Prestiti per la concessione di finanziamenti (35 operazioni perfezionate per oltre 2 milioni di euro). Per venire ulteriormente incontro alle esigenze della clientela, il Gruppo ha avviato anche un proprio autonomo intervento di sospensione delle rate dei mutui e ha istituito un plafond di 60 milioni di euro, ripartito tra le Banche del Gruppo operanti nei territori colpiti, per l'erogazione di finanziamenti a medio/lungo termine a condizioni particolarmente agevolate (115 finanziamenti in favore sia di imprese che di privati per oltre 6,5 milioni di euro).

Sono proseguiti anche gli interventi a sostegno delle famiglie abruzzesi colpite dal sisma del 2009 nell'ambito dell'accordo stipulato fra ABI e Cassa Depositi e Prestiti (14 finanziamenti per 1,6 milioni di euro) e il Banco di Brescia e il Banco di San Giorgio hanno aderito tempestivamente a quanto disposto dalle Ordinanze della Presidenza del Consiglio dei Ministri in merito alla sospensione delle rate dei mutui a sostegno delle famiglie e delle imprese dei comuni del Veneto e della Liguria colpiti dalle alluvioni dell'ottobre 2010 e del novembre 2011.

### Credito e servizi per gli studenti

Per supportare i giovani nell'affrontare il loro percorso formativo, le Banche del Gruppo sono state tra le prime in Italia a offrire prestiti sull'onore, attraverso convenzioni con le università del territorio. Attualmente il Gruppo aderisce all'iniziativa **Diamogli Futuro**, promossa dal Ministero della Gioventù e dall'ABI, per la concessione di finanziamenti agevolati, senza garanzie reali o personali e senza costi accessori, a studenti di età compresa tra i 18 e 40 anni con precisi requisiti di merito di studio (200.000 euro erogati nel 2012 a 38 studenti).

Proseguono anche le collaborazioni con i principali Atenei presenti nei territori di riferimento del Gruppo, in particolare attraverso il collocamento delle carte prepagate Enjoy che consentono di associare funzionalità prettamente bancarie e servizi specifici di ateneo (12.600 carte emesse nel 2012 per gli studenti dell'Università degli Studi di Bergamo, dell'Università di Pavia, dell'Università LIUC Carlo Cattaneo di Varese e delle Università di Bari e di Camerino). Le carte sono utilizzate anche come strumenti di pagamento per i servizi di ateneo e come tessere di riconoscimento o "libretti universitari" degli studenti.

### Provvedimenti anti crisi per le imprese

Assicurare il credito alle imprese – in particolare alle PMI – per sostenere lo sviluppo economico del territorio è un impegno prioritario, tanto più importante nei momenti di crisi come l'attuale. Nel corso dell'anno le Banche del Gruppo hanno partecipato a una serie di interventi a sostegno delle realtà economiche e produttive dei rispettivi territori di riferimento, collaborando con le istituzioni pubbliche (Camere di Commercio, Regioni e Province) e con gli Enti di Garanzia.

Sono proseguite le iniziative anti crisi avviate in passato a sostegno delle piccole e medie imprese con l'applicazione, tra gli altri, degli interventi previsti dall'Avviso Comune del 2009 e dall'Accordo per il Credito alle PMI del 2011, oltre all'erogazione di finanziamenti su provvista della **Cassa Depositi e Prestiti** (6.000 finanziamenti erogati nel 2012 per un importo di oltre 333 milioni di euro) e al ricorso a strumenti di natura pubblica di mitigazione del rischio di credito quali il **Fondo di Garanzia per PMI ex Legge 662/1996** (312 milioni di euro erogati nell'anno per un totale di 753 milioni di euro di finanziamenti in essere).

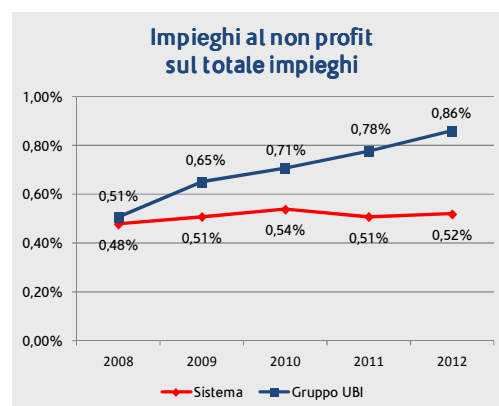
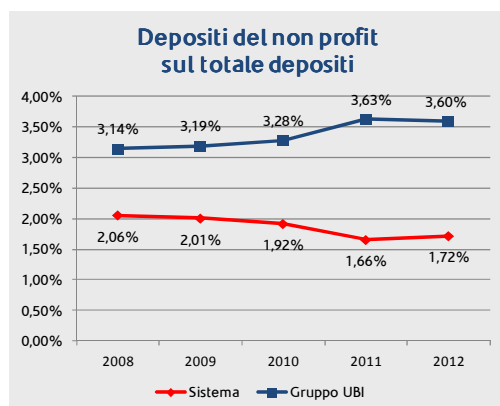
Nel 2012 il Gruppo ha aderito all'Accordo **Nuove misure per il Credito alle Piccole e Medie Imprese** - sottoscritto dall'ABI, dai Ministeri dell'Economia e delle Finanze e dello Sviluppo Economico e da associazioni di rappresentanza delle imprese – che prevede:

- la sospensione del pagamento della quota capitale delle rate di mutui/prestiti/canoni di leasing e l'allungamento della durata dei piani di rimborso dei finanziamenti (accolte 20.700 domande di sospensione accolte - la quasi totalità di quelle presentate rispondenti ai requisiti di ammissibilità - per un importo complessivo di 6,8 miliardi di euro e un ammontare di quota capitale sospesa pari a 850 milioni e presentate circa 350 richieste di allungamento della durata del piano di ammortamento per finanziamenti per un debito residuo in linea capitale di 107 milioni);

- la creazione di un plafond **Progetti Investimenti Italia** per il finanziamento di progetti di investimento delle PMI e di un plafond **Crediti P.A.** per lo smobilizzo dei crediti vantati dalle imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione (600 milioni di euro stanziati da UBI Banca per ciascuno dei due plafond per l'avvio dell'operatività da inizio 2013).

### UBI Comunità per il Terzo Settore

Il rapporto con le organizzazioni non profit (ONP) offre alle Banche del Gruppo un importante ritorno in termini reputazionali e di collegamento con il territorio - in virtù della funzione chiave che esse esercitano come moltiplicatori e aggregatori sociali - e un'opportunità commerciale strategica in considerazione del grande sviluppo che ha caratterizzato il comparto in Italia negli ultimi due decenni. Storicamente il Gruppo detiene una quota di depositi e impieghi nei confronti delle organizzazioni non profit superiore ai valori di sistema<sup>3</sup>. Nel 2012 il Gruppo ha totalizzato 1,8 miliardi di euro di raccolta (57,0% in Lombardia) con una quota di mercato dell'8,7% (rispetto al 5,4% della quota di mercato complessiva) e 0,8 miliardi di euro di impieghi (62,7% in Lombardia) con una quota di mercato del 7,8% (rispetto al 5,4% della quota di mercato complessiva).



Nel 2012 si è consolidato il modello di servizio dedicato **UBI Comunità**, lanciato nel secondo semestre del 2011: una nuova proposta commerciale appositamente pensata per dare sostegno bancario e creditizio alla gestione quotidiana dell'attività, alla progettualità ed agli investimenti delle diverse tipologie di ONP. Sono stati definiti strumenti dedicati ad un'accurata valutazione del merito creditizio delle organizzazioni non profit - in grado di valorizzare i singoli soggetti a partire dalle loro caratteristiche distintive - e nel corso dell'anno è stata avviata una fase di test presso alcune Banche rete per verificarne l'efficacia e l'adottabilità. Sono proseguiti gli eventi di presentazione agli operatori del settore, con incontri a Varese, Monza, Erba e Concesio e l'offerta commerciale è stata ulteriormente arricchita con il lancio dei prestiti obbligazionari denominati **Social Bond UBI Comunità** e del nuovo conto corrente **Non Profit On Line**, dedicato alle organizzazioni che prediligono l'utilizzo dei canali telematici nei rapporti con la banca.

I **Social bond UBI Comunità** [2.10] rappresentano un'importante innovazione a livello di sistema, allineando l'Italia ai paesi europei più evoluti nell'ambito della finanza per il non profit. Offrono ai sottoscrittori l'opportunità di ottenere un ritorno sull'investimento, in linea con i tassi offerti dalla banca rispetto ad analoghi investimenti, sostenendo nel contempo iniziative ad alto impatto e valore sociale, promosse da soggetti pubblici e privati del territorio. La Banca emittente infatti devolve parte dell'importo raccolto a supporto delle iniziative per cui i prestiti vengono emessi oppure utilizza l'importo per l'erogazione di finanziamenti. Dal lancio, avvenuto nel mese di aprile,

<sup>3</sup> Dati al 30/09/2012. Elaborazione Servizio Studi di UBI Banca su dati BIP (Base Informativa Pubblica online) di Banca d'Italia (tavole TDB 10290 e TDB 10295). La raccolta comprende c/c passivi, depositi a risparmio e certificati di deposito.

alla fine dell'anno il Gruppo ha emesso 17 social bond (14 delle Banche Rete e 3 della Capogruppo) per un controvalore di 198,5 milioni di euro, in molti casi interamente sottoscritti con largo anticipo rispetto al termine di chiusura del collocamento. A seguito di queste emissioni è stato donato complessivamente 1 milione di euro a progetti in ambito assistenziale e sanitario, di ricerca e di sviluppo economico locale [🔗 EC8] (di cui 905 mila euro erogati nel 2012) ed è stato costituito un plafond di 17,6 milioni di euro per l'erogazione di finanziamenti a medio-lungo termine a condizioni competitive in favore di consorzi, imprese e cooperative sociali associate al Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli (sistema CGM).

Nell'ambito di UBI Comunità sono stati definiti importanti accordi con primarie Organizzazioni non profit e soggetti rappresentativi di realtà del settore – Gruppo Cooperativo CGM, Federazione Italiana Scuole Materne di Bergamo e Brescia (FISM) – per mettere a disposizione dei loro associati e utenti prodotti e servizi a condizioni competitive, con particolare riferimento al tema dell'accesso alle fonti di finanziamento. Ad esempio, nel 2012 è proseguita la collaborazione con l'Accademia Teatro alla Scala di Milano, con l'obiettivo di supportare concretamente il percorso di formazione degli studenti con adeguate soluzioni di finanziamento e gestione del risparmio.

Con il contributo scientifico dell'Associazione Italiana per la promozione della Cultura della Cooperazione e del Non profit (AICCON), UBI Banca ha istituito il primo **Osservatorio nazionale sulla finanza e il terzo settore**, per l'elaborazione e la diffusione, con frequenza annuale, di dati relativi al fabbisogno finanziario del non profit. La prima pubblicazione dell'Osservatorio ha presentato i risultati di un'indagine campionaria sui fabbisogni finanziari della cooperazione sociale in Italia.

In correlazione con il progetto UBI Comunità, nel dicembre 2011, è stato avviato il collocamento di **Enjoy Special Edition**, carta conto dedicata ai dipendenti del Gruppo, caratterizzata da una grafica personalizzata e dalla possibilità di contribuire al sostegno di attività sociali e benefiche. Ogni dipendente, infatti, può selezionare un progetto, tra quelli proposti, al quale la Banca destina le proprie commissioni sulle transazioni di pagamento effettuate nell'anno tramite POS. [🔗 EC8]

### Servizi di tesoreria

Il segmento commerciale Enti comprende gli Enti Pubblici e quei soggetti per cui le Banche del Gruppo effettuano il Servizio di Tesoreria e Cassa (1.894 servizi gestiti a fine 2012, in leggera diminuzione rispetto all'esercizio precedente). I contratti stipulati prevedono l'erogazione di contributi agli Enti a sostegno delle loro finalità istituzionali. [🔗 EC8]

Nel corso dell'anno il Gruppo UBI ha collaborato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), partecipando alle fasi propedeutiche per l'avvio del progetto di adozione dell'**Ordinativo Informatico** nell'ambito del servizio di cassa erogato alle istituzioni scolastiche ed istituendo una task-force dedicata per prestare alle scuole l'assistenza necessaria a favorire il passaggio verso la dematerializzazione. L'Ordinativo Informatico è stato attivato per oltre 130 scuole e una cinquantina di altri enti, ottenendo l'automatizzazione della gestione di circa il 35% dei documenti. Con questo servizio e con la **Conservazione Sostitutiva** della documentazione gli Enti beneficiano di un servizio efficiente, che riduce i rischi operativi ed è allineato agli indirizzi normativi per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (PA).

Nei mesi di maggio e giugno 2012 è stata condotta un'indagine di customer satisfaction sui Servizi di Tesoreria e Cassa agli Enti pubblici, utile anche ai fini della certificazione per il sistema di gestione della Qualità dei Servizi di Tesoreria agli Enti (Norma UNI EN ISO 9001:2008). Gli oltre 800 Enti intervistati hanno espresso indici di soddisfazione molto elevati sul servizio nel suo complesso, in termini sia di competenza che di efficienza, e sceglierebbero nuovamente UBI Banca per l'erogazione del servizio.

### Crediti in convenzione per le imprese

Gli accordi con gli Enti di Garanzia e le associazioni di categoria e l'utilizzo di strumenti di mitigazione del rischio di credito di natura pubblica per favorire l'accesso al credito delle piccole e medie imprese – anche attraverso condizioni economiche più favorevoli – rappresentano un

importante elemento di congiunzione con la realtà produttiva del territorio e acquistano, in questa difficile fase congiunturale, anche una rilevante valenza anticrisi. Ad oggi sono attive 184 convenzioni con i Confidi dei diversi territori, di cui 149 aderenti alla piattaforma **UBI-Confidi Web**, lo strumento sviluppato dal Gruppo per favorire lo scambio di flussi informativi tra la Banca ed i Confidi convenzionati, nonché il presidio dell'operatività, recentemente arricchito di nuove funzionalità. Lo stock complessivo dei **finanziamenti garantiti dai Confidi e Fondi di garanzia** ammonta a fine 2012 a 3,7 miliardi di euro, mentre le nuove erogazioni dell'anno sono pari a 1.3 miliardi di euro, riferite ad oltre 17.700 operazioni. Fra questi finanziamenti vi sono le **linee di credito "Antiusura"**, che prevedono condizioni migliorative rispetto ai finanziamenti ordinari in funzione della garanzia (1.184 finanziamenti in essere a fine 2012 per oltre 28 milioni di euro).

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 50-52, 54-55

### **Prestiti obbligazionari T<sup>2</sup> Territorio per il Territorio**

Per dare una risposta concreta alle forti preoccupazioni di razionamento del credito all'economia reale e per sostenere le imprese del territorio attraverso la canalizzazione diretta del risparmio ivi raccolto, nel secondo semestre del 2012 è stato lanciato il progetto **T<sup>2</sup> Territorio per il Territorio**. Si tratta di prestiti obbligazionari emessi dalla Capogruppo e dalle Banche Rete in collaborazione con **sistemi aggregativi locali** (es. associazioni di categoria) per ottenere nuova raccolta da rimettere in circolo attraverso la costituzione di plafond di finanziamenti a condizioni competitive.

Nel 2012 sono stati costituiti i seguenti plafond:

- 46 milioni di euro a beneficio delle imprese aderenti all'Associazione Industriali di Brescia in seguito all'emissione di 23 milioni di euro di prestiti obbligazionari emessi da Brescia, Banca Popolare di Bergamo e Banca di Valle Camonica;
- 32 milioni di euro a beneficio delle imprese associate al Confindustria di Bergamo in seguito all'emissione di 16 milioni di euro di titoli da parte di Banca Popolare di Bergamo, Banco di Brescia e Banca di Valle Camonica;
- 37,1 milioni di euro a beneficio delle imprese associate ad Assolombarda in seguito all'emissione 18,55 milioni di euro di titoli, quotati al MOT, da parte di UBI Banca e collocati da Banca Popolare Commercio Industria, Banca Popolare di Bergamo e Banco di Brescia;
- 10 milioni a beneficio delle imprese iscritte alla Camera di Commercio di Lecco ed associate alle principali organizzazioni di rappresentanza economica del territorio in seguito all'emissione di 5 milioni di euro di titoli da parte di Banca Popolare di Bergamo.

Per il 2013 sono già previste emissioni di Banca Regionale Europea e Banca Popolare di Bergamo rispettivamente a favore delle imprese associate a Confartigianato Cuneo e delle imprese iscritte alla Camera di Commercio di Monza Brianza associate alle principali organizzazioni di rappresentanza economica del territorio.

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 55

## **FS8 PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ AMBIENTALI**

Negli ultimi anni, una serie di esperienze già sviluppate nel tempo da varie banche del Gruppo sono state integrate in un'offerta commerciale unitaria per il finanziamento degli investimenti delle famiglie e delle imprese in campo ambientale, con riferimento soprattutto allo sviluppo e all'utilizzo delle energie alternative.

Ai privati è dedicato **Forza Sole**, per il finanziamento di impianti fotovoltaici domestici con la copertura di specifiche coperture assicurative (193 finanziamenti erogati nel 2012 per 3,1 milioni di euro).

Per le imprese vi sono prodotti diversificati per forma tecnica e oggetto dell'investimento: **Energie rinnovabili** finanzia la produzione di energia da fonti rinnovabili, in particolare solare, eolico e cogenerazione da biomasse (2 finanziamenti per un importo di 1,9 milioni di euro nel 2012), mentre **Nuova Energia Fotovoltaico** è dedicato al finanziamento di impianti fotovoltaici – compresi gli investimenti materiali come terreni e opere murarie, i servizi di consulenza, gli studi di fattibilità, i progetti e le perizie tecniche. L'erogazione del finanziamento è subordinata ad una serie di verifiche fra cui: la valutazione del progetto (*business plan* e relazione tecnica), la verifica della

documentazione dei permessi/autorizzazioni richiesti dalla normativa vigente, la selezione degli strumenti funzionali al rimborso del finanziamento, nonché la verifica della richiesta di perizia tecnica sul progetto per finanziamenti superiori a 350mila euro. Nel 2012 sono stati erogati 195 finanziamenti per un importo di 90 milioni di euro.

Ai prodotti bancari si aggiungono il leasing **Full Power** di UBI Leasing per investimenti in energie rinnovabili (29 finanziamenti erogati nel 2012 per un importo di 22,5 milioni di euro e un totale di 376 finanziamenti in essere per un debito residuo di 671,0 milioni di euro) e le operazioni in **Project finance** effettuate Centrobanca per investimenti su energia, ambiente e infrastrutture. Normalmente la dimensione delle operazioni gestite varia da un minimo di 10 a un massimo di 100 milioni di euro, con una durata che di norma, per i settori dell'energia e dell'ambiente, non supera i 15 anni, tuttavia con **Green Project** Centrobanca ha reso accessibile la tecnica del project finance anche per il finanziamento di progetti di dimensioni minori.

ATTIVITA' DI PROJECT FINANCE E GREEN PROJECT	2012			2011		
	TOTALE	PROJECT FINANCE	GREEN PROJECT	TOTALE	PROJECT FINANCE	WHICH GREEN
<b>Finanziamenti erogati nell'anno</b>						
N.contratti	20	10	10	34	19	15
di cui per energie rinnovabili	17	7	10	25	10	15
Importo accordato (mln €)	332	296	36	889	800	89
di cui per energie rinnovabili	132	96	36	253	164	89
Importo erogato (mln €)	207	179	28	451	368	83
di cui per energie rinnovabili	122	94	28	221	138	83
<b>Finanziamenti in essere a fine anno</b>						
N.contratti	137	87	50	118	78	40
di cui per energie rinnovabili	111	61	50	94	54	40
Importo accordato (mln €)	1.869	1.598	271	1.814	1.571	243
di cui per energie rinnovabili	1.094	823	271	1.007	764	243
Importo erogato (mln €)	1.489	1.236	253	1.324	1.092	232
di cui per energie rinnovabili	1.065	812	253	944	712	232

OPERAZIONI DI PROJECT FINANCE IN PORTAFOGLIO	2012			2011		
	NR.	POTENZA ISTALLATA (MWH)	POTENZA FINANZIATA (MWH)	NR.	POTENZA ISTALLATA (MWH)	POTENZA FINANZIATA (MWH)
Energia	61	2.054	438	54	1.906	411
di cui:						
parchi eolici	17	1.674	230	16	1.578	205
parchi fotovoltaici	40	303	194	36	282	188
altre energie rinnovabili	4	77	14	2	46	19
Ambiente	4			6		
di cui:						
impianti trattamento rifiuti	3			4		
altre attività	1			2		
Infrastrutture	22			18		
di cui:						
ospedali	5			2		
autostrade	5			2		
metropolitane	1			1		
reti idriche e trasporto gas	9			11		
strutture aeroportuali	2			2		

OPERAZIONI DI GREEN PROJECT IN PORTAFOGLIO	2012			2011		
	NR.	POTENZA ISTALLATA (MWH)	POTENZA FINANZIATA (MWH)	NR.	POTENZA ISTALLATA (MWH)	POTENZA FINANZIATA (MWH)
Energia	50	87	85	40	69	69
di cui:						
parchi eolici	2	2	2	2		
parchi fotovoltaici	43	81	79	34		
altre energie rinnovabili	5	4	4	4		

A fine 2012 i finanziamenti in essere a livello di Gruppo nell'ambito delle energie rinnovabili ammontano 2,5 miliardi di euro, pari al 4% dei finanziamenti totali.

## AUDIT

### FS9 AUDIT SULL'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE AMBIENTALI E SOCIALI E DELLE PROCEDURE DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

Nell'ambito delle verifiche condotte dalle diverse funzioni che concorrono all'attuazione del sistema dei controlli interni – Compliance, Auditing, Risk Management, unità di linea – viene considerata anche l'effettiva attuazione dei principi e degli impegni definiti nel Codice Etico del Gruppo e delle politiche e procedure adottate con riferimento agli aspetti sociali e ambientali della gestione. Inoltre la Funzione di Internal Audit ha svolto, tramite le ordinarie verifiche pianificate, un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento, attivando, ove necessario, anche specifiche attività di indagine.

## AZIONARIATO ATTIVO

### FS10 SOCIETÀ PARTECIPATE COINVOLTE SU TEMI AMBIENTALI O SOCIALI

Non sono in corso programmi di azionariato attivo su tematiche sociali e ambientali nelle società partecipate. Tuttavia, alle società partecipate in misura superiore al 2% del capitale (comprese le società estere partecipate in via diretta o indiretta diverse dalle società veicolo costituite nell'ambito di operazioni di emissione di *preference shares*) è stato inviato il Codice Etico, richiedendo l'impegno a uniformare i propri comportamenti a principi analoghi a quelli in esso definiti.

### FS11 ASSET SOTTOPOSTI A SCREENING SOCIALE O AMBIENTALE

Nelle attività di *asset management*, i criteri sociali e ambientali sono applicati unicamente nella selezione degli investimenti del fondo **UBI Pramerica Azionario Etico**, gestito dalla controllata UBI Pramerica e rivolto ai clienti che desiderano investire non solo secondo i tradizionali criteri finanziari ma anche secondo criteri di eticità e responsabilità sociale. Il fondo investe esclusivamente in strumenti finanziari di emittenti che si contraddistinguono per la sensibilità al rispetto dell'uomo e dell'ambiente e per l'applicazione di regole di *governance* chiare e trasparenti e che non sono coinvolti in attività di fabbricazione e/o commercio di armi, materiale pornografico, alcolici, tabacco o altri prodotti lesivi della salute, di promozione o esercizio del gioco d'azzardo, di produzione e realizzazione di impianti per l'energia nucleare, di ricerca, sviluppo o produzione di OGM. Il *benchmark* di riferimento del fondo è l'Ethical Index Euro fornito da ECPI, società indipendente tra i leader europei nei servizi di finanza etica. UBI Pramerica devolve ogni anno il 5% delle commissioni di gestione del fondo a enti ed associazioni che perseguono iniziative benefiche (11.767,94 euro maturati nel 2012 da devolvere in parti uguali a Cesvi e a Save The Children).

UBI PRAMERICA AZIONARIO ETICO	2012	2011 <sup>1</sup>	2010 <sup>2</sup>
Patrimonio netto gestito (mln euro)	12,02	13,18	16,58
sul totale del patrimonio gestito in fondi (%)	0,08%	0,08%	0,08%

<sup>1</sup> Dati al 29/02/2012.

<sup>2</sup> Dati al 28/02/2011.

☞ <http://www.ubipramerica.it/pagine/Scheda-dettaglio-fondo.aspx?isin=IT0003851034>

### FS12 POLITICHE DI VOTO SU TEMI SOCIALI O AMBIENTALI

Non sono previste politiche di voto su tematiche sociali e ambientali in società terze nelle quali si hanno diritti di voto in assemblea o si può esprimere un consiglio o un giudizio durante la votazione.

## EC. Performance economica

La missione imprenditoriale di UBI Banca consiste nella creazione di valore per i soci, gli azionisti e tutti gli stakeholder, in modo sostenibile nel medio-lungo termine, attraverso la costruzione di duraturi rapporti di fiducia e di reciproca soddisfazione con la clientela. La gestione economico-finanziaria è governata ricercando politiche coerenti con i principi etici generali sanciti nel Codice Etico.

### Performance economica

**EC1**  
**VALORE ECONOMICO**  
**DIRETTO GENERATO E**  
**DISTRIBUITO<sup>1</sup>**

Il Gruppo UBI Banca ha chiuso il 2012 confermando la qualità del lavoro svolto negli anni di crisi, che ha voluto privilegiare il rafforzamento dello stato patrimoniale quale base della stabilità e dello sviluppo futuro.

A fine 2012:

- gli indici patrimoniali si confermano adeguati al modello di banca tradizionale e tra i migliori a livello italiano (Core Tier 1 al 10,29% e al 9,16% - rispetto al 9% richiesto - in base all'Esercizio EBA, Total capital ratio al 16,01%);
- la liquidità è tale da consentire il rispetto dei requisiti richiesti da Basilea 3 in termini di Net Stable Funding Ratio e di Liquidity Coverage Ratio;
- gli indici strutturali evidenziano una bassa leva finanziaria (attivo tangibile uguale a 17 volte il valore di patrimonio tangibile+patrimonio di pertinenza di terzi+risultato netto di periodo), un rapporto impieghi/raccolta al 94%, un rapporto impieghi/raccolta da clientela ordinaria al 116%, una bassa dipendenza dai mercati internazionali (81,3% della raccolta proveniente da clientela ordinaria), impieghi pari a oltre il 70% del totale attivo e crescita, al loro interno, della quota destinata alla clientela core (75% del totale) a conferma delle azioni intraprese di dismissione/riduzione dei business legati alla clientela "non core" e della vicinanza della banca alle economie di riferimento.

Al 31 dicembre 2012, lo stock di **crediti deteriorati** netti (sofferenze, incagli, ristrutturati e scaduti/sconfinanti) pesa per l'8,73% sul totale crediti netti per effetto del deterioramento del contesto economico e anche a seguito della riorganizzazione del comparto del credito al consumo e del leasing. Le sofferenze nette sono cresciute a 2,95 miliardi dai 2,48 del 31 dicembre 2011, con un'incidenza sul totale crediti netti del 3,18% rispetto ad un dato di sistema per il settore privato pari al 3,35%.

Dal punto di vista reddituale, nonostante la complessità del contesto economico e finanziario segnato da recessione e volatilità, l'esercizio 2012 si è chiuso con un **utile consolidato** di 82,7 milioni di euro grazie al **controllo dei costi** (-5,1% rispetto al 2011) e alla **difesa dei proventi** (+2,6%) principalmente con il contributo dell'Area Finanza. L'utile della capogruppo UBI Banca ammonta a 223,5 milioni di euro.

Il Consiglio di Gestione ha ritenuto di proporre all'Assemblea dei soci del 20 aprile 2013 la distribuzione di un **dividendo** unitario di 0,05 euro alle azioni in circolazione alla data di stacco della cedola, escluse le azioni proprie in portafoglio.

☞ [Relazioni e Bilanci 2012 p. 93-102, 422](#)

<sup>1</sup> Il prospetto di determinazione e distribuzione del valore economico creato è conforme al modello proposto dall'ABI.

<b>DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (migliaia di euro)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>VARIAZIONE</b>
Interessi attivi e proventi assimilati	3.924.400	4.047.546	-3,0%
Interessi passivi ed oneri assimilati	(1.992.716)	(1.925.857)	+3,5%
Commissioni attive	1.369.422	1.351.827	+1,3%
Commissioni passive	(187.616)	(159.893)	+17,3%
Dividendi e proventi simili	15.591	19.997	-22,0%
Risultato netto dell'attività di negoziazione	91.803	10.711	+757,1%
Risultato dell'attività di copertura	1.072	8.938	-88,0%
Utile (Perdita) da cessione o riacquisto di:	163.551	26.529	+516,5%
a) crediti	(2.131)	2.464	n.s.
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	141.556	11.929	+1086,7%
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	-	-	-
d) passività finanziarie	24.126	12.136	n.s.
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	852	(38.849)	n.s.
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(902.024)	(742.221)	+21,5%
a) crediti	(847.214)	(607.078)	+39,6%
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(56.145)	(128.182)	-56,2%
c) attività finanziarie detenute fino a scadenza	-	-	-
d) passività finanziarie	1.335	(6.961)	-119,2%
Premi netti	-	-	-
Saldo altri proventi e oneri della gestione assicurativa	-	-	-
Altri oneri/proventi di gestione	244.515	243.065	+0,6%
Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota da cessione)	8.273	301	+2648,5%
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	6.490	6.818	-4,8%
Utili (Perdite) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-	248	-100,0%
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>2.743.613</b>	<b>2.849.160</b>	<b>-3,7%</b>
b) altre spese amministrative (escluse imposte indirette ed elargizioni e liberalità)	634.274	654.282	-3,1%
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>634.274</b>	<b>654.282</b>	<b>-3,1%</b>
a) spese per il personale <sup>1</sup>	1.525.753	1.423.196	+7,2%
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI</b>	<b>1.525.753</b>	<b>1.423.196</b>	<b>+7,2%</b>
Utile (Perdita) dell'esercizio di pertinenza di terzi	8.958	(20.603)	n.s.
<b>VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI</b>	<b>8.958</b>	<b>(20.603)</b>	<b>n.s.</b>
Quota dell'utile destinata al pagamento dei dividendi <sup>2</sup>	45.087	45.027	+0,1%
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI (SOCC E NON SOCC)</b>	<b>45.087</b>	<b>45.027</b>	<b>+0,1%</b>
b) altre spese amministrative: imposte e tasse indirette e patrimoniali e contributi nell'ambito dei servizi di tesoreria	219.633	222.419	-1,3%
Imposte correnti sul reddito d'esercizio <sup>3</sup>	(59.452)	699.000	-108,5%
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>160.181</b>	<b>921.419</b>	<b>-82,6%</b>
b) Altre spese amministrative- elargizioni e liberalità <sup>4</sup>	4.363	4.352	+0,2%
Quota degli utili accantonata al fondo per scopi sociali <sup>5</sup>	3.250	6.883	-52,8%
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>	<b>7.613</b>	<b>11.235</b>	<b>-32,2%</b>
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>2.381.866</b>	<b>3.034.556</b>	<b>-21,5%</b>
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	49.212	31.595	+55,8%
Rettifiche/riprese di valore su attività materiali	102.543	110.888	-7,5%
Rettifiche/riprese di valore su attività immateriali	81.117	672.608	-87,9%
Utili (Perdita) delle partecipazioni (per la quota valutativa: svalutazioni/rivalutazioni, rettifiche/riprese di valore, altri oneri/proventi.	(44.377)	(9.947)	+346,1%
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-	-
Rettifiche di valore dell'avviamento	-	1.873.849	n.s.
Variazioni delle imposte anticipate e differite	138.881	(970.991)	-114,3%
Utile destinato a riserve	34.371	(1.893.398)	n.s.
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>361.747</b>	<b>(185.396)</b>	<b>-295,1%</b>

<sup>1</sup> Inclusi compresi amministratori e spese per reti esterne (es. agenti e promotori finanziari).

<sup>2</sup> I dati 2012 si basano sul riparto dell'utile proposto all'Assemblea dei soci.

<sup>3</sup> Include le variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e la riduzione delle imposte correnti dell'esercizio.

<sup>4</sup> Include le sponsorizzazioni, anche al settore sportivo professionistico, con valenza sociale o ambientale.

<sup>5</sup> Comprende le quote degli utili accantonati dalle Banche Rete ai rispettivi fondi per scopi sociali.

**EC2**  
**IMPLICAZIONI**  
**FINANZIARIE, RISCHI E**  
**OPPORTUNITÀ**  
**CONNESSI AI**  
**CAMBIAMENTI**  
**CLIMATICI**

Il Gruppo, in funzione dell'attività svolta, non ha un'esposizione diretta significativa ai rischi connessi ai cambiamenti climatici. Impatti di minore entità possono verificarsi in relazione ai processi di approvvigionamento, in particolare in relazione ai costi dei carburanti e dell'energia elettrica, e dei processi commerciali e del credito, in relazione al verificarsi di eventi atmosferici estremi che potrebbero incidere sulla capacità operativa e sulle prospettive di solvibilità delle imprese clienti (rischio peraltro mitigato dalla elevata diversificazione settoriale degli impieghi).

Il tema della lotta e dell'adattamento ai cambiamenti climatici comporta investimenti da parte dei privati e delle imprese, sia per l'adeguamento all'evoluzione della regolamentazione e degli standard di efficienza dei processi produttivi e dei prodotti sia per lo sviluppo e l'utilizzo di energie rinnovabili. Il Gruppo ha sviluppato prodotti di finanziamento, di leasing e di project finance dedicati [☞ FS8].

**EC3**  
**COPERTURA DEGLI**  
**OBBLIGHI ASSUNTI IN**  
**SEDE DI DEFINIZIONE**  
**DEI PIANI**  
**PENSIONISTICI**

Tutti i dipendenti beneficiano di piani di previdenza integrativa attraverso fondi pensione interni o esterni, che prevedono una **contribuzione definita** del datore di lavoro nell'ambito dei contratti integrativi aziendali. Anche i dipendenti possono destinare alla previdenza integrativa una quota della retribuzione. La copertura degli impegni derivanti dai fondi interni, costituiti da piani a **prestazione definita**, avviene tramite l'accantonamento della contribuzione al "Fondo per rischi ed oneri: quiescenza e obblighi simili", che è oggetto di valutazione attuariale periodica, come previsto dallo IAS 19 "Benefici per i dipendenti".

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 262-265

**EC4**  
**FINANZIAMENTI**  
**SIGNIFICATIVI**  
**RICEVUTI DALLA**  
**PUBBLICA**  
**AMMINISTRAZIONE**

Il Gruppo UBI Banca non ha ricevuto finanziamenti dalla pubblica amministrazione, ma ha usufruito dei finanziamenti provenienti dal "Fondo Banche e Assicurazioni" finalizzati alle attività formative [☞ LA10] e delle erogazioni del "Fondo di solidarietà per la riconversione e riqualificazione professionale, per il sostegno dell'occupazione e del reddito del personale del credito" per la gestione di situazioni di tensioni occupazionali [☞ LA10]. Si tratta di fondi privati, che il Gruppo ha contribuito ad alimentare in concorso con gli altri istituti bancari.

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 42-43, 667

## Presenza sul mercato

**EC5**  
**STIPENDI MEDI DEL**  
**PERSONALE E**  
**TRATTAMENTO**  
**RETRIBUTIVO DEI NEO**  
**ASSUNTI**

Con periodicità almeno annuale, il Consiglio di Sorveglianza, in seno al quale è istituito un apposito Comitato per la Remunerazione, adotta e riesamina la politica di remunerazione, verificandone la corretta attuazione e definendo i sistemi di remunerazione per il *top management*<sup>2</sup> e le funzioni di controllo, affinché siano coerenti con le disposizioni normative e con le scelte complessive della Banca in termini di assunzione dei rischi, strategie, obiettivi di lungo periodo, assetto di governo societario e dei controlli interni.

In linea con la normativa, nel 2012 UBI Banca ha aggiornato le proprie **Politiche di Remunerazione e Incentivazione** di Gruppo, con l'obiettivo di adeguarle alle strategie e agli obiettivi di lungo periodo, collegandole ai risultati e tenendo conto dei rischi e dei livelli di capitale e di liquidità necessari per fronteggiare le attività intraprese. Contestualmente è stato aggiornato il perimetro di identificazione del *top management* e dei responsabili di livello più elevato delle funzioni di controllo, attraverso un processo accurato di auto-valutazione. Per tale perimetro sono stati applicati i criteri maggiormente prudenziali previsti dalla normativa, prevedendo che una quota pari ad almeno il 50% della componente variabile della retribuzione sia rappresentata da azioni, con un adeguato periodo di mantenimento, e che almeno il 40% sia soggetto a sistemi di pagamento differito e a meccanismi di correzione ex post. La **componente variabile della retribuzione** è determinata ricorrendo a strumenti finalizzati a coinvolgere ed orientare il personale verso le strategie aziendali e di Gruppo di medio e lungo periodo e a riconoscere il valore dei contributi di

<sup>2</sup> Soggetti la cui attività professionale ha o può avere un impatto rilevante sul profilo di rischio della banca.

squadra e individuali.

Reports and Accounts 2011 p. 367

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA (migliaia di euro)	2012				2011			
	FISSO	VARIABILE <sup>1</sup>	TOTALE	INCIDENZA VARIABILE	FISSO	VARIABILE <sup>1</sup>	TOTALE	INCIDENZA VARIABILE
<b>Dirigenti</b>								
Uomini	139,7	7,6	147,3	5,4%	138,9	8,5	147,4	6,1%
Donne	131,7	5,3	137,0	4,0%	125,2	6,5	131,7	5,2%
<b>Quadri direttivi</b>								
Uomini	60,2	2,5	62,7	4,2%	59,2	2,5	61,7	4,2%
Donne	52,7	2,0	54,7	3,8%	52,0	2,2	54,2	4,2%
<b>Aree professionali</b>								
Uomini	38,1	1,0	39,1	2,6%	37,2	1,3	38,5	3,5%
Donne	35,1	0,9	36,0	2,6%	34,3	1,2	35,5	3,5%

<sup>1</sup> I valori includono: Sistemi incentivanti, Una Tantum, Premio Aziendale e Contest Commerciali.

RETRIBUZIONE MEDIA PRIMO IMPIEGO <sup>1</sup> (migliaia di euro)	2012	2011
Uomini	27,8	26,0
Donne	26,7	26,4
Minimo sindacale <sup>2</sup>	25,5	25,0

<sup>1</sup> Media delle retribuzioni al 31/12/2012 dei dipendenti assunti nell'anno (comprensiva di eventuali indennità modali come l'indennità di cassa per sportellisti cassieri).

<sup>2</sup> Stipendio base previsto dal CCNL per il 3° livello della 2ª area professionale.

I **sistemi di incentivazione** sono finalizzati a sostenere la capacità delle Società e del Gruppo di generare valore e premiano il raggiungimento di obiettivi corretti per il rischio, preservando adeguati livelli di capitale e liquidità nel tempo e prevedendo specifiche condizioni di attivazione. I parametri di riferimento sono prevalentemente quantitativi e misurabili, con ricorso anche ad ambiti qualitativi, di norma correlati al livello di soddisfazione del "cliente esterno e interno", e i meccanismi di calcolo sono definiti per consentire un accesso graduale ai premi, in funzione del livello di raggiungimento degli obiettivi, anche per evitare comportamenti a rischio (*moral hazard*).

I premi sono rapportati alla complessità del ruolo e, di norma, ai risultati conseguiti a livello individuale, di squadra, di Azienda e di Gruppo, con riduzioni significative ed eventuale azzeramento in caso di performance inferiori alle attese o negative. L'abilitazione al premio viene meno in caso di violazione delle norme o disposizioni aziendali, e, con particolare riferimento al *top management*, è prevista una clausola di *clawback*<sup>3</sup>, che si applica in caso di comportamenti fraudolenti o di colpa grave. E' previsto che il premio non possa eccedere un limite massimo predeterminato, individuato in rapporto alla retribuzione annua lorda fissa e proporzionato alla popolazione considerata, nel rispetto del principio di bilanciamento tra le componenti fissa e variabile della remunerazione. Sono esclusi trattamenti particolari come bonus garantiti<sup>4</sup> o forme di *severance* che oltrepassino i contratti collettivi. Per il personale appartenente alle funzioni aziendali di controllo il sistema incentivante si basa su parametri correlati alla posizione ricoperta e ai rischi presidiati, escludendo l'assegnazione di obiettivi di natura economico-finanziaria, e viene attivato secondo le medesime condizioni di attivazione previste per il restante personale.

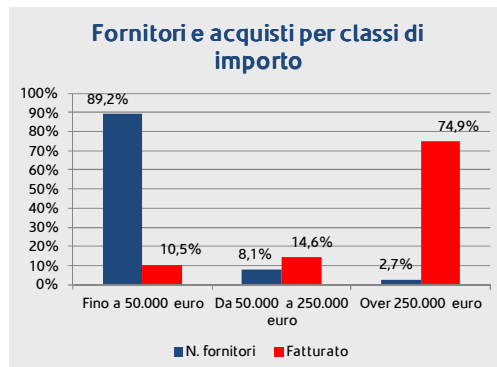
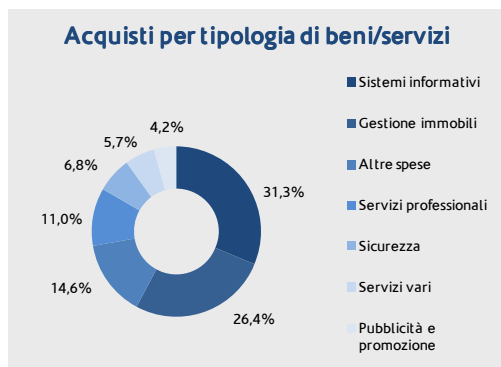
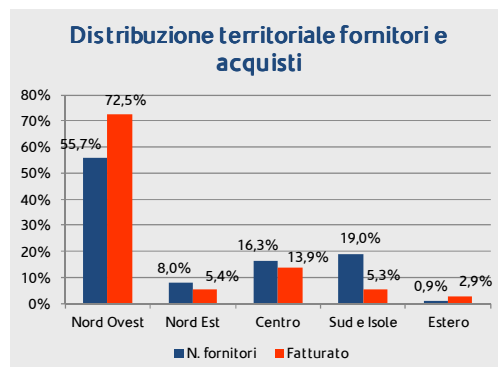
Per assicurare l'adeguatezza e la rispondenza alla normativa di riferimento delle politiche e delle prassi di remunerazione adottate ed il loro corretto funzionamento, queste sono poste al vaglio delle Funzioni Rischi di Non Conformità, Rischi di Gestione e Audit, che operano secondo le rispettive competenze. Tutti i destinatari di sistemi incentivanti ricevono un'informativa il più possibile ampia, completa e trasparente attraverso l'utilizzo di strumenti differenziati quali Regolamenti, Circolari e notizie diffuse attraverso il portale Intranet.

<sup>3</sup> Clausola che prevede la restituzione del premio maturato in caso di comportamenti di natura fraudolenta o comunque contraddistinti da colpa grave.

<sup>4</sup> Fatte salve le eccezioni previste dalle disposizioni normative.

Il Gruppo opera quasi esclusivamente sul territorio italiano e ricorre per il 97,1% del fatturato a fornitori locali in quanto residenti in Italia. Ove opportuno, in funzione della tipologia di prodotti o servizi, facciamo ricorso a fornitori che operano nei pressi delle nostre sedi operative.

Le relazioni con i fornitori sono orientate ad assicurare reciproca soddisfazione e sono improntate al rispetto di principi di trasparenza, eguaglianza, lealtà, correttezza e concorrenza. Tutte le Società del Gruppo si attengono a un Regolamento delle Spese che disciplina i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti nel processo di gestione del budget e di assunzione delle spese e prevede una separazione di ruoli tra chi richiede la fornitura e autorizza i pagamenti, chi stipula il contratto e gestisce il rapporto negoziale con il fornitore e chi effettua la registrazione e il pagamento delle fatture.



I fornitori, e in particolare quelli strategici e ricorrenti, sono selezionati con cura rispetto a criteri di economicità, qualità del servizio e affidabilità tecnica, commerciale e finanziaria. Il Codice Etico del Gruppo prevede che, a parità di requisiti, sia data la preferenza a quei fornitori che dimostrano l'attuazione di buone prassi di responsabilità sociale e/o il possesso di certificazioni sociali e/o ambientali. A garanzia dell'indipendenza dei fornitori, si cerca di evitare l'instaurazione di rapporti in esclusiva o caratterizzati da eccessiva dipendenza economica dal Gruppo (il fatturato di ogni singolo fornitore verso il Gruppo non debba eccedere la soglia del 25% del suo fatturato totale).

I fornitori che erogano beni o servizi al Gruppo in forma ricorrente e i fornitori occasionali che erogano beni o servizi di importo superiore a 30.000 euro sono iscritti nell'**Albo dei Fornitori**, gestito dalla Direzione Acquisti di UBI Sistemi e Servizi. Per ciascuna categoria merceologica, l'Albo censisce i fornitori preferenziali, selezionati secondo criteri di qualità (peso 50%), competitività (peso 25%) e solidità economica e patrimoniale (peso 25%) e valutati periodicamente con il coinvolgimento dei responsabili del budget, della Direzione Acquisti e di una banca dati esterna. Sono esclusi dalla gestione attraverso l'Albo i fornitori sussidiari di utenze (acquedotti locali, fornitori locali di gas), i locatori di immobili e i fornitori istituzionali (es. ABI e Consob). Nel 2012 i fornitori iscritti all'Albo sono stati 863 (+108 rispetto al 2011), per effetto di 127 nuove iscrizioni e 19 cessazioni.

Le condizioni contrattuali e i termini di pagamento sono costantemente allineate alle normative vigenti e alle normali condizioni di mercato, sulla base di una ricorrente attività di verifica. Le forniture occasionali o di scarsa rilevanza economica e quelle giudicate non strategiche e non ad alto rischio operativo sono disciplinate da condizioni generali di contratto standard, mentre quelle ricorrenti, strategiche, ad alto rischio operativo o economicamente rilevanti contemplano clausole contrattuali specifiche.

A tutti i fornitori è richiesto il pieno rispetto delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza, delle disposizioni in

**EC7**  
**ASSUNZIONE DI**  
**PERSONALE LOCALE**

materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa e della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro. In aggiunta, a tutti i fornitori è richiesto il rispetto dei principi sanciti nel Codice Etico del Gruppo all'atto del conferimento dell'ordine ovvero della stipula del contratto.

La politica sulle assunzioni, in particolare dei profili commerciali delle Banche Rete, è rivolta a valutare prevalentemente i candidati residenti nell'area delle strutture centrali e/o delle aree territoriali di inserimento, per valorizzare la loro conoscenza del territorio. Particolare attenzione è stata dedicata alle attività di selezione nelle aree del Mezzogiorno, in attuazione anche dei progetti di ricambio generazionale definiti nell'ambito dei Piani Industriali del Gruppo, con specifiche sessioni di selezione effettuate sul territorio. La collaborazione costante con le istituzioni scolastiche, formative e universitarie locali consente di offrire opportunità ai giovani che risiedono e studiano nei territori di riferimento del Gruppo.

Con particolare riferimento al personale dirigente, nel 2012 è stata assunta una sola persona, proveniente dall'estero.

### Impatti economici indiretti

**EC8**  
**SUPPORTO A**  
**INVESTIMENTI IN**  
**INFRASTRUTTURE E**  
**SERVIZI DI PUBBLICA**  
**UTILITÀ, ATTRAVERSO**  
**ATTIVITÀ**  
**COMMERCIALI,**  
**DONAZIONI E**  
**ATTIVITÀ PRO-BONO**

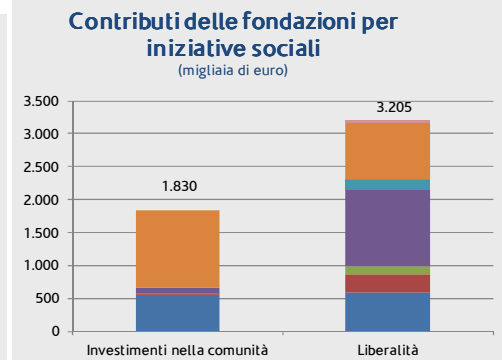
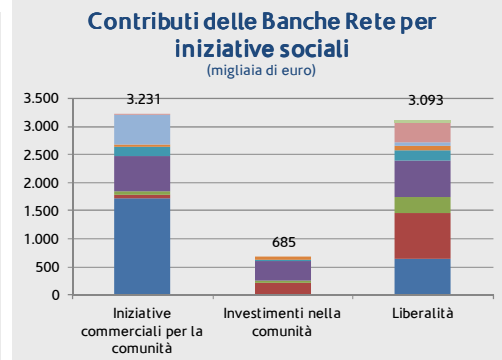
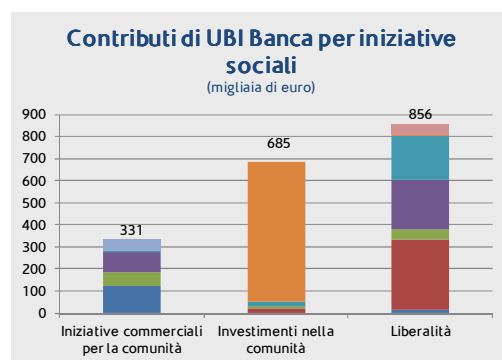
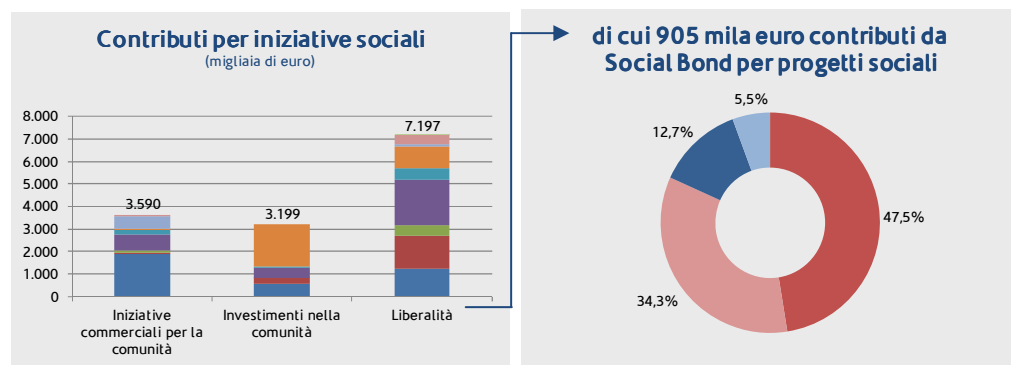
Il Gruppo dedica molta attenzione alla promozione sociale e culturale, oltre che allo sviluppo economico, del territorio, sostenendo con donazioni e sponsorizzazioni l'attività di una moltitudine di organizzazioni senza scopo di lucro, laiche e religiose. Un'attività che è espressione dello spirito mutualistico proprio della forma cooperativa, per la quale gli Statuti sociali di UBI Banca e di varie banche del Gruppo prevedono la destinazione di una quota degli utili distribuibili (le percentuali massime di accantonamento, ove definite, variabili tra l'1% e il 4%).

Questa attività contribuisce ad affermare l'identità del Gruppo e delle singole Banche Rete, senza alcuna correlazione diretta con la realizzazione di obiettivi commerciali, salvo che per le iniziative di marketing sociale. Gli interventi sono frutto non di rigide e predefinite politiche e linee guida, ma di valutazioni - fondate su criteri di coerenza, efficienza e efficacia - dei progetti e delle iniziative che nascono dal territorio. E sono decisi a livello locale dalle singole banche e fondazioni, con il supporto di UBI Banca per gli interventi di più ampia portata. Non vi sono particolari aree di intervento definite a priori, salvo che per le Fondazioni, costituite nel tempo per promuovere la crescita sociale e culturale di specifici territori secondo i propri obblighi statutari.

<b>RISERVE STATUTARIE DI UTILI A</b> <b>DISPOSIZIONE DEGLI ORGANI</b> <b>AMMINISTRATIVI PER SCOPI</b> <b>SOCIALI (migliaia di euro)</b>	<b>SALDO AL</b> <b>31.12.2011</b>	<b>ACCANTONA-</b> <b>MENTI 2012</b> <b>DA UTILE 2011</b>	<b>EROGAZIONI</b> <b>2012<sup>1</sup></b>	<b>SALDO AL</b> <b>31.12.2012</b>
UBI Banca	8.879	-	1.304	7.575
Banca Popolare di Bergamo	1.960	3.271	4.110	1.121
Banco di Brescia	5.615	1.804	1.742	5.677
Banca Popolare Commercio e Industria	75	475	444	106
Banca Popolare di Ancona	207	90	290	7
Banca Carime	215	1.200	722	693
Banca di Valle Camonica	89	50	89	50
<b>TOTALE</b>	<b>17.040</b>	<b>6.890</b>	<b>8.701</b>	<b>15.229</b>

<sup>1</sup> Comprendono 4,1 milioni di euro erogati alle fondazioni del gruppo

Nel 2012 il Gruppo ha erogato complessivamente **14 milioni di euro** (-5,9% rispetto al 2011), di cui 905 mila euro derivanti dal collocamento dei Social Bond UBI Comunità [FS7]. A questi vanno aggiunti i contributi agli Enti locali nell'ambito di Servizi di Tesoreria e Cassa, che nel 2012 ammontano a circa **6 milioni di euro**.



Le sponsorizzazioni fanno capo quasi esclusivamente alle Banche Rete, che associano i propri marchi ad organizzazioni e iniziative legate alla storia dei rispettivi territori; anche quando rivolti a società sportive professionistiche, i contributi sono comunque di norma indirizzati a organizzazioni che promuovono la crescita e la formazione educativa dei giovani attraverso la pratica sportiva.

Il Gruppo contribuisce anche all'attività di **Pro Solidar**, il Fondo nazionale del settore del credito per iniziative di solidarietà e beneficenza, ente bilaterale gestito dall'ABI e dalle segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali del credito. È la prima realtà al mondo istituita da un contratto collettivo nazionale di categoria e finanziata attraverso un contributo paritetico tra lavoratori e imprese. Ciascun dipendente può contribuire con una somma di 6 euro l'anno direttamente trattenuta dallo stipendio, a fronte della quale l'azienda versa un contributo di pari importo.

## UBI Banca

Nell'ambito delle attività filantropiche del Gruppo, UBI Banca sviluppa partnership con le organizzazioni di maggior rilievo e partecipa alle iniziative di più ampia portata, non strettamente legate a particolari aree territoriali. Tra le principali donazioni e sponsorizzazioni del 2012 si segnalano:

- l'iniziativa **"Pranzi di Natale"** in collaborazione con la Fondazione Exodus a Milano, Bergamo, Brescia, Torino, Breno e Jesi e la Caritas dell'Arcidiocesi di Bari, per un aiuto ai senza dimora e a quanti vivono in condizioni di particolare difficoltà; per il terzo anno 1.120 persone hanno

condiviso una giornata di serenità e un pranzo natalizio, servito e animato dai volontari, tra i quali 150 dipendenti del Gruppo, e hanno ricevuto un pacco dono con generi di conforto adatti alla stagione invernale;

- le borse di studio per quattro studenti del quarto anno delle scuole superiori, per un anno di studio all'estero con **Fondazione Intercultura onlus**;
- la prosecuzione della collaborazione con l'**Ente Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo** per la 49a edizione del Festival omonimo, intitolata "Brahms, il conservatore progressista", uno dei musicisti più importanti dell'Ottocento; anche questa edizione è stata arricchita da un'iniziativa di carattere didattico riservata ai giovani guidata dal celebre violinista Uto Ughi;
- la copertura parziale dei costi del restauro della Basilica milanese di **S. Maria dei Miracoli**, iniziato nel 2004 (ad oggi sono stati completamente restaurati la Facciata e le superfici esterne, le Navate laterali, le Cappelle e i pregevoli dipinti rinascimentali e barocchi, mentre attualmente è in corso di completamento il restauro del Transetto, della Cupola e della zona dell'Altare Maggiore; restano da intraprendere i lavori sulla Navata centrale e sull'amplessima Volta, decorata a rosoni rinascimentali);
- il Progetto "Una culla per operare" di **Cieli Azzurri Onlus - Associazione Amici della Chirurgia Pediatrica**, per la copertura di parte della spesa preventivata per portare il Policlinico di Milano all'avanguardia nel trattamento dei neonati che necessitano di intervento chirurgico, dotando il nuovo reparto di Terapia Intensiva Neonatale di 6 culle di ultima generazione;
- la collaborazione con il **Centro Studi Einaudi** per la redazione e presentazione del Rapporto annuale sull'Economia Globale e l'Italia; la ricerca, redatta da un team interno al Centro Einaudi coordinato dal professor Mario Deaglio dell'Università di Torino, è stata presentata presso le Banche Rete del Gruppo con l'obiettivo di offrire "in loco" un'iniziativa di respiro nazionale e nel contempo di "localizzare" il rapporto, grazie al coinvolgimento delle realtà economiche locali.
- la sponsorizzazione del Concorso Ippico Internazionale di **San Patrignano** e dello storico **Sci Club UBI Banca Goggi di Bergamo** (con un importante centro di avviamento allo sci dedicato ai giovani);
- Il sostegno al premio **Sodalitas Social Innovation**, l'iniziativa di Fondazione Sodalitas, giunta alla seconda edizione, per sostenere e facilitare lo sviluppo di partnership tra profit e non profit offrendo visibilità ai progetti più innovativi e di maggiore valore sociale delle Organizzazioni Non Profit (ONP); il sito [www.socialinnovation.sodalitas.it](http://www.socialinnovation.sodalitas.it) è il primo portale italiano interamente dedicato alle partnership profit-non profit come motore per lo sviluppo di progetti sociali innovativi.

In ambito economico, per il terzo anno consecutivo UBI Banca ha sostenuto il **China Trader Award** di Cathay Pacific, prestigioso riconoscimento internazionale per gli imprenditori italiani che si sono distinti sui mercati asiatici per innovazione, tecnologia e know how. E contributi sono stati destinati anche ad Assofranchising, al **Festival Franciacorta 2012** e alla pubblicazione del volume "storico" **Photoansa**, prodotto dall'Agenzia ANSA, che ripropone i fatti salienti dell'anno trascorso attraverso le foto più significative.

UBI Sistemi e Servizi anche nel 2012 donato attrezzature elettroniche dismesse, ma di fatto ancora ben funzionanti, a vari enti e associazioni che ne hanno fatto richiesta, per un valore stimato di 16.588 euro [☞ 3.11]: 35 beneficiari (8 associazioni di Volontariato, 12 Scuole, 4 Parrocchie e Istituti Religiosi, 4 associazioni di carattere ricreativo, 2 nuclei di Forze dell'Ordine, 3 Enti Amministrativi, 1 Fondazione, 1 Associazione Culturale) hanno ricevuto 238 personal computer (di cui 88 notebook), 1 monitor, 1 fotocopiatrice e 12 licenze d'uso di software.

Importanti investimenti nella comunità sono già stati deliberati per i prossimi anni, per un importo complessivo di 3,2 milioni di euro, la cui erogazione dipenderà dell'effettiva realizzazione delle attività e dei progetti a cui sono destinati. Di particolare rilevanza sono:

- la ristrutturazione del **Complesso monastico di Astino**, la cui fondazione risale al 1070 ad opera di monaci vallombrosani, ai piedi del versante sud-ovest dei colli su cui sorge il nucleo antico della città di Bergamo (dal 2007 è nella disponibilità della Congregazione Misericordia Maggiore di Bergamo - Fondazione MIA, a cui sarà devoluto il contributo della Banca);

- la **Fondazione per la Ricerca dell'Ospedale Maggiore di Bergamo** – di cui UBI Banca è tra i soci fondatori – con lo scopo di promuovere e finanziare attività di ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- il progetto di ristrutturazione dei Poliambulatori pediatrici dell'**Ospedale dei Bambini**, presso l'Azienda Spedali Civili di Brescia;
- la **Fondazione Cardinale Federico Borromeo**, che ha lo scopo di formare, promuovere e diffondere espressioni della cultura e dell'arte anche attraverso il sostegno della Veneranda Biblioteca Ambrosiana dedicata ad attività di istruzione, accademica, di ricerca e di educazione.

Con l'emissione dei Social Bond UBI Comunità sono stati destinati contributi a favore della **Comunità di Sant'Egidio** (per assistenza agli anziani attraverso il supporto domiciliare e nella vita sociale) e della **Fondazione Umberto Veronesi** (per nuove tecniche diagnostiche utili ad evidenziare il tumore al seno e al polmone nello stadio iniziale).



Anche nel corso dell'anno 2012 Banca Popolare di Bergamo ha perseguito con assiduità, frequenza e convinzione la propria attività filantropica a sostegno di una concreta ed attiva presenza nelle aree di riferimento: una modalità peculiare, ma egualmente importante, di essere "banca del territorio". Oltre a contribuire alla dotazione patrimoniale di **Fondazione UBI per Varese Onlus** e **Fondazione Banca Popolare di Bergamo Onlus**, la Banca ha sostenuto una serie di iniziative, alcune ricorrenti, che fanno ormai parte delle tradizioni culturali locali, altre nel segno della novità.

Sono partnership ormai consolidate il sostegno alla **Fondazione Exodus Onlus di Don Antonio Mazzi** (che si occupa di educazione e disagio giovanile), il contributo all'**Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili** (per le emergenze sociali a tutela dei diritti degli invalidi civili), il progetto "**Natale Solidale**" (da alcuni anni i dipendenti di Banca Popolare di Bergamo sono impegnati a far vivere momenti di gioia e di allegria agli ospiti in alcune importanti Strutture Ospedaliere per disabili e Case di Riposo nelle province di riferimento della Banca), la collaborazione con il **FAI - Fondo Ambiente Italiano** (in particolare con **Villa e Collezione Panza a Varese** in sinergia con il Comune e la Provincia di Varese) e il sostegno alla **Sezione di Bergamo del Club Alpino Italiano** per la pratica consapevole dell'alpinismo e della tutela dell'ambiente.

In ambito culturale spiccano gli interventi a favore del **Teatro Sociale di Bergamo**, dell'**Associazione Noesis** per la programmazione di un ciclo di appuntamenti sulla filosofia, dell'iniziativa "**Verba Manent**" del Comune di Bergamo, una serie di incontri con protagonisti della cultura e dello spettacolo. Ha anche un significato di solidarietà il contributo al Comune di Varese per la stagione del **Teatro Apollonio**, che mette a disposizione ingressi gratuiti per persone disabili. Le Mostre etnografiche, fotografiche, storiche e rassegne corali hanno rappresentato momenti di condivisione con il territorio dei centenari di attività delle filiali: occasioni per raccontare, attraverso immagini, documenti, canti e testimonianze la storia di una banca che si è sempre fatta carico della promozione della cultura, dell'arte, delle tradizioni e della storia locale per affermare la propria identità locale in sintonia con la collettività e il territorio.

Tra le sponsorizzazioni sportive si segnalano gli **Internazionali di Tennis di Bergamo**, la 92<sup>a</sup> edizione della **Tre Valli Varesine** e il **Trofeo Binda** di ciclismo, l'**U.C. Albinoleffe**, oltre e numerose iniziative sportive locali di promozione e valorizzazione della pratica sportiva, con particolare riferimento alle nuove generazioni. La Banca è presente con il proprio ufficio presso il nuovo polo fieristico di Bergamo, e in quest'ambito ha partecipato con sponsorizzazioni e attività mirate ai numerosi eventi promossi direttamente o comunque realizzati sotto l'egida dell'**Ente Fiera di Bergamo**, e anche nel 2012 è stata partner ufficiale della **Fiera Campionaria di Varese** e della **Fiera di Monza**, ribadendo la volontà di rendere sempre più capillare ed incisiva la propria presenza anche oltre i confini orobici.

Con l'emissione dei Social Bond UBI Comunità sono stati erogati contributi alla **Fondazione Renato Piatti** (terapia riabilitativa in acqua per bambini con gravi disabilità e patologie praticata nel Centro Riabilitativo di Besozzo) e all'associazione "**La Nostra Famiglia**" (acquisto di un pullmino attrezzato per ragazzi disabili).

## **UBI** **Banco di Brescia**

Oltre a finanziare la **Fondazione Banca San Paolo di Brescia** e la **Fondazione Credito Agrario Bresciano – Istituto di Cultura Giovanni Folonari**, istituite per garantire il perseguimento degli scopi ideali originari delle omonime banche da cui sono nate, la Banca seleziona con cura eventi e organizzazioni a cui dare sostegno diretto per iniziative di solidarietà, cultura e sport del territorio.

Tra le numerose attività del 2012, merita ricordare in particolare i contributi all'iniziativa coordinata dalla **Fondazione Comunità Bresciana** per le popolazioni colpite dal terremoto in Emilia Romagna, alla **Fondazione del Teatro Grande di Brescia** per la stagione teatrale, alla **Fondazione Bresciana per gli Studi Economico Giuridici** e, in ambito sportivo, le sponsorizzazioni della storica **Mille Miglia** e del **Rugby Brescia**.

Con l'intento di contribuire alla promozione del patrimonio culturale dei propri territori, nel 2012 la Banca ha realizzato il volume **"Banco di Brescia, il Palazzo e la Quadreria"** (un'edizione d'arte per la strenna 2012).

In ambito economico la Banca sostiene le attività di **Pro Brixia**, l'azienda speciale della Camera di Commercio di Brescia che promuove e organizza iniziative finalizzate alla creazione di opportunità commerciali per le aziende bresciane sui mercati internazionali e nel 2012 ha contribuito alla ricerca, condotta da un gruppo di docenti dell'Università degli Studi di Brescia, sulle conseguenze prodotte dalla crisi sui fondamentali dell'economia bresciana e sulle dinamiche del commercio internazionale, i cui risultati sono raccolti nel volume **"Le imprese bresciane e la crisi globale"**.

Con l'emissione dei Social Bond UBI Comunità sono stati erogati contributi al reparto di Oncoematologia Pediatrica degli **Spedali Civili di Brescia**, al reparto di Terapia intensiva neonatale della **Fondazione Poliambulanza Brescia**, all'**Azienda Ospedaliera M. Mellini** di Chiari (acquisto di un macchinario diagnostico per lo screening mammografico avanzato), alla **Fondazione Casa dell'Immacolata di Don Emilio Roja** (assistenza di famiglie bisognose a Udine), all'**Associazione Casa del Sole** di Mantova (attività educative e riabilitative a favore di persone affette da cerebropatie e di sostegno alle loro famiglie), alla **Fondazione Opera Caritas San Martino** (inserimento lavorativo di giovani in attività socialmente utili) e all'**Università degli Studi di Udine** (assegni di ricerca).

## **UBI** **Banca Popolare Commercio & Industria**

La Banca sostiene e promuove ogni anno numerose iniziative sociali, solidaristiche e culturali per contribuire allo sviluppo sociale, etico e culturale del territorio in cui opera, oltre che alla sua crescita economica.

Tra le principali collaborazioni è certamente da segnalare quella con l'**Università degli Studi di Pavia** per la 22a edizione della giornata del laureato, nel corso della quale la Banca ha premiato i nove migliori studenti dell'Ateneo, uno per ogni facoltà, e per una ricerca sull'antico ateneo, che sta originando la pubblicazione di una trilogia di prestigiosi volumi.

In ambito culturale, per valorizzare la propria immagine di banca di riferimento del Gruppo per la città di Milano, la Banca è sostenitore istituzionale del **Museo Poldi Pezzoli** - istituzione conosciuta in tutto il mondo e riferimento culturale per la metropoli lombarda - ed è nell'Albo d'Oro dei sostenitori del **Piccolo Teatro di Milano**, con cui gestisce e organizza il **Premio teatrale Eleonora Duse** giunto quest'anno alla 27a edizione. Sempre in ambito culturale, tra i più importanti interventi, vi è la sponsorizzazione della mostra **Renoir La vie en peinture**, svoltasi a Pavia presso le Scuderie del Castello Visconteo con 63.000 visitatori: record assoluto per la città.

In ambito sportivo la Banca ha rinnovato le sponsorizzazioni della **Pallacanestro Olimpia EA7 Milano** (come Gold Sponsor) e del **Pavia Calcio**.

Con l'emissione dei Social Bond UBI Comunità un importante contributo è stato erogato all'**Associazione L'Abilità Onlus** di Milano (strategie familiari nelle disabilità della prima infanzia), mentre il contributo per la ristrutturazione dell'**Istituto Comprensivo "Carpi Zona Centro"**, danneggiato dal terremoto, è stato erogato a inizio 2013.

L'obiettivo strategico della comunicazione della Banca Regionale Europea, in cui l'attività di sponsorizzazione culturale e sportiva riveste un ruolo di primo piano, è di confermare il suo posizionamento nel proprio territorio di riferimento e la sua vicinanza alle famiglie ed alle piccole e medie imprese. Oltre a sostenere manifestazioni di carattere locale, anche nel 2012 la Banca ha abbinato il proprio nome a partner di eccellenza e ad eventi e iniziative di alto profilo, sia con le consuete attività di sponsorizzazione sia mediante erogazioni liberali, che fino al 2011 erano competenza delle Fondazioni di riferimento nelle provincie di Cuneo e di Tortona, aree di radicamento storico.

Nel campo della cultura, la Banca ha confermato la partnership con la **Fondazione Torino Musei**, in particolare per il Museo di Arte Orientale, ed è intervenuta a sostegno del **Teatro Regio di Torino**, per la stagione operistica 2012/2013, e del **Circolo dei lettori**, punto di riferimento importante per la città di Torino e non solo, con cui promuove interessanti iniziative su tematiche economico-finanziarie e per l'educazione dei giovani al risparmio, anche con il supporto del consorzio PattiChiari dell'ABI.

Nel settore sportivo, è stato rinnovato il ruolo di main sponsor della squadra di volley **Bre Banca Lannutti** Cuneo, impegnata nel campionato nazionale di serie A1 e nelle competizioni europee, traendone vantaggi d'immagine soprattutto presso i giovani, ai quali il volley propone i valori positivi di spirito di squadra, impegno e non violenza. Prosegue da anni la sponsorizzazione del **Country Club Cuneo**, importante associazione sportiva tennistica, ed è stata confermata la collaborazione con la **Coppa Italia di Pallone Elastico**, organizzata dalla Lega della Società di Pallapugno (sport molto seguito soprattutto nel sud del Piemonte, bacino di radicamento storico della Banca). Nel calcio, la Banca ha sostenuto la **AC Cuneo Calcio 1905** per l'attività nel settore giovanile e in occasione del ritiro estivo delle formazioni giovanili della FC Juventus a Chiusa Pesio.

Di rilevante significato sociale l'intervento a sostegno dell'attività della **Federazione Nazionale Sport Invernali Paralimpici (FISIP)**.

Fino al 22 ottobre 2012 in Liguria ha operato il Banco di San Giorgio, poi incorporato nella Banca Regionale Europea, che ne mantiene il marchio sul territorio. La Banca anche nel 2012 ha confermato la propria partnership importanti realtà locali, sponsorizzando in ambito culturale il **Premio Exodus** del Comune di La Spezia e intervenendo a sostegno della ricerca ematologica presso l'**Ospedale San Martino di Genova** attraverso l'assegnazione di due importanti borse di studio.

Nel settore sportivo sono state sponsorizzate diverse realtà, con particolare attenzione a quelle giovanili, tra cui il **Gruppo Don Bosco** (Crociera Stadium, Paladonbosco, Seisport), il **CUS Genova** di rugby e l'**U.C. Sampdoria**. Particolarmente importante la sponsorizzazione del **Torneo Ravano ERG** per i ragazzi delle scuole elementari, con il coinvolgimento dell'**Associazione Il Porto dei Piccoli Onlus**, che opera nell'assistenza a bambini in cura ospedaliera, alla quale è stato affidato il coordinamento di attività culturali e sociali nell'ambito del torneo e nelle scuole di Genova.

Mantenendo forte il suo spirito di solidarietà e di impegno socio-culturale nei confronti dei territori in cui opera, la Banca ha sostenuto nel 2012 interventi diffusi e diversificati, in particolare in ambito culturale per il quale merita ricordare la collaborazione con la **Fondazione Pergolesi Spontini** di Jesi per la stagione di prosa, teatro ragazzi e giovani, con la **Fondazione Teatro delle Muse** di Ancona per diverse iniziative tra cui la stagione lirica, con l'**Associazione Musicultura** di Macerata per la rassegna musicale e letteraria nata nel 1990 a Recanati, con l'**Associazione Amici della Musica Guido Michelli** di Ancona per l'attività concertistica e con il Comune di Fermo per il **Festival dei prodotti tipici delle Marche**.

In ambito sportivo e ricreativo la Banca ha sostenuto le attività promosse dal **Consorzio Ankon** della Città di Ancona per lo sport, la **Aurora Basket** di Jesi, la **Fulgur Libertas Basket** di Forlì, il

**Circolo del Remo e della Vela** di Napoli per la Regata dei 3 Golfi e il **Club Scherma Jesi**, particolarmente ammirato nel 2012 per le vittorie olimpiche individuali e di squadra sotto la guida dello jesino Stefano Cerioni. In ambito olimpico va ricordata anche la sponsorizzazione del volume **Le Marche a 5 Cerchi**, per ricordare i nomi, le imprese e le vicende di atleti, tecnici, dirigenti, giudici di gara, sanitari e giornalisti marchigiani che hanno preso parte ai giochi olimpici e paraolimpici, estivi ed invernali, da Atene 1896 a Vancouver 2010.

Per la rivista **Nostro Lunedì**, periodico di scritture, immagini e voci ideato e diretto dal poeta anconetano Francesco Scarabocchi, la Banca ha finanziato una particolare ricerca dedicata a **"Giacomo Leopardi. Il Pensatore Pericoloso"**, mentre tramite l'Università di Camerino ha sponsorizzato il **Premio per l'Innovazione Start Cup Umbria Marche**, una competizione tra idee di impresa formalizzate in un business plan, generate nell'ambiente di ricerca universitaria del territorio umbro e marchigiano, e con l'Università Politecnica delle Marche ha condiviso il progetto **Campus World**, nato per sostenere e diffondere l'innovazione tecnologica e formativa degli studenti universitari attraverso stage all'estero.

Tra i progetti di solidarietà spicca **Progetto Luce**, una serata benefica di raccolta fondi per finanziare un ospedale in Congo per aiutare i bambini a recuperare l'uso della vista.

### **UBI** **Banca Carime**

Sul fronte dell'attenzione e del sostegno alle iniziative di carattere sociale e culturale a favore delle comunità presenti sui propri territori di insediamento, anche nel 2012 la Banca ha rinnovato l'impegno in diversi settori.

In ambito musicale proseguono la partnership con la **Camerata Musicale Barese** per la destinazione di ingressi ad alcune fasce sociali più bisognose e studenti, con l'**Orchestra Regionale delle Scuole della Calabria** (60 giovani musicisti a partire dai 12 anni di età selezionati dalla Direzione Scolastica Regionale della Calabria) e con l'**Associazione Orchestra della Magna Grecia** di Taranto che valorizza sul territorio i migliori esecutori di musica classica e contemporanea con un programma di concerti in Puglia e Basilicata. A Natale gli auguri in musica nelle filiali della Banca sono stati organizzati con i giovani dell'orchestra giovanile **La Bottega dell'Armonia**.

Per la promozione del territorio sono state promosse in alcune filiali della Banca mostre tese a valorizzare il panorama etno-antropologico della Puglia in un itinerario fra le più note tradizioni popolari dal titolo **"Suoni, aromi e colori nelle tradizioni popolari Pugliesi"**. Territorio e cultura è anche il tema della **Mostra dei dipinti di Banca Carime**, portati all'attenzione del grande pubblico presso il **Teatro Petruzzelli** di Bari in occasione del 31° Congresso Nazionale Forense, e della collaborazione con la **Fondazione Zetema** di Matera, avviata già dal 2008, a favore del **Museo della Scultura Contemporanea di Matera** (MUSMA), ubicato nel cuore dei Sassi, nel prestigioso Palazzo Pomarici.

Prosegue l'impegno per i giovani, con tre **Borse di Studio in memoria di Nicola Calipari**, destinate a giovani laureati in Giurisprudenza e Scienze Politiche presso le Università di Basilicata, Calabria, Campania e Puglia per il perfezionamento post-universitario, con l'iniziativa **NewspaperGame** in collaborazione con la Gazzetta del Mezzogiorno (corso per le scuole primarie e secondarie di Puglia e Basilicata con l'obiettivo di stimolare i giovani a riflettere e scrivere su tematiche inerenti l'economia) e con il progetto di valorizzazione di giovani talenti nelle scuole **"La tua idea di impresa"** (competizione fra idee di impresa formalizzate in un business plan) in collaborazione con Confindustria Cosenza.

Tra le iniziative sociali si segnalano in particolare il sostegno alla **Comunità di Sant'Egidio** di Bari per la mensa dei poveri e all'**Associazione Cielo Azzurro** di Catanzaro per le famiglie bisognose.

### **UBI** **Banca di Valle Camonica**

Anche nel 2012 è proseguita l'attività della Banca a sostegno delle forme di associazionismo e di volontariato presenti nei territori in cui opera, con l'accoglimento di numerose richieste per erogazioni di contributi di modeste dimensioni così da raggiungere un maggior numero di organizzazioni a fronte di ridotte risorse disponibili.

Gli interventi più significativi riguardano **gruppi ANA** particolarmente impegnati in attività di solidarietà, **gruppi sportivi** impegnati nella diffusione della cultura dello sport e nell'integrazione dei diversamente abili, enti educativi e di istruzione per i giovani, parrocchie impegnate nel recupero del patrimonio artistico locale e degli edifici immobili destinati al culto, come l'**Eremo dei SS Pietro e Paolo** di Bienno, e manifestazioni per la valorizzazione del patrimonio naturalistico e storico locale, come la sacra rappresentazione **Santacrus 2012**. In occasione del 140° anniversario di costituzione, la Banca ha pubblicato il volume "**Banca di Valle Camonica – 140 anni di storia**".

Raccogliendo l'invito della **Fondazione Comunità Bresciana**, uno specifico contributo è stato destinato a favore delle popolazioni dell'Emilia Romagna, gravemente colpite dal sisma del 2012, mentre con l'emissione dei Social Bond UBI Comunità sono state effettuate erogazioni a favore dell'**ASL Valle Camonica Sebino** per l'acquisto di un macchinario per la risonanza magnetica, di **ANFFAS Onlus** per un progetto di inserimento lavorativo di persone disabili, e della **Agricola società cooperativa sociale onlus** per l'inserimento di 13 persone svantaggiate in attività di coltivazione, ristorazione e laboratorio di educazione ambientale per le scuole.

#### **FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI BERGAMO ONLUS**

La Fondazione fu costituita a Bergamo nel 1991 dall'allora Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino per promuovere la valorizzazione del patrimonio storico-artistico, l'assistenza sociale e socio-sanitaria, le attività di beneficenza e la tutela dell'ambiente e della natura nell'ambito territoriale della Regione Lombardia.

L'impegno principale, confermato anche nel 2012 con un secondo importante contributo, va al **Comitato per l'Ospedale Beato Giovanni XXIII** di Bergamo, per l'edificazione della chiesa prevista nel più ampio contesto progettuale del Nuovo Ospedale di Bergamo. La Chiesa offrirà accoglienza e ospitalità spirituale a tutte le persone che entreranno in contatto o dovranno convivere con la quotidiana e spesso difficile realtà ospedaliera e che nella fede ripongono speranze ed aspettative.

Tra gli altri interventi, sono da segnalare i contributi alla Curia Vescovile di Bergamo per il progetto di restauro dell'**Abbazia Benedettina di San Paolo d'Argon** risalente all'anno 1092, alla **Fondazione Adriano Bernareggi**, a **Bergamo Scienza** e all'**Associazione Pro Universitate Bergomensis**.

#### **FONDAZIONE CAB - ISTITUTO DI CULTURA GIOVANNI FOLONARI**

Costituita a Brescia nel 1983, ha per scopo "promuovere, favorire la ricerca, la valorizzazione, l'approfondimento, l'analisi e la divulgazione di fatti e aspetti che interessino la cultura, l'educazione, l'istruzione, l'assistenza sociale e la ricerca scientifica" (art. 2 Statuto).

Nel 2012 sono proseguiti i lavori di restauro della **Chiesa di Santa Maria della Carità** (Buon Pastore) di Brescia, importante testimonianza del barocco lombardo e sono stati acquistati da un privato il **ritratto di Casare Abba** di Antonio Salvetti (1854-1931) e, presso la casa d'aste Sotheby's di Londra, il polittico del maestro Paroto "**Madonna con bambino**", datato 1447. Quest'opera, originaria della chiesa di San Siro in Val Camonica, nel corso degli anni è stata trasferita più volte in varie capitali (New York, Parigi, Londra) e ora tornata a far parte del patrimonio artistico italiano, sarà valorizzata con un calendario di esposizioni e di eventi collaterali.

Seppure in maniera più ridotta, è proseguito anche il sostegno ad iniziative realizzate da associazioni che operano in diversi settori e alle quali la Fondazione è legata da tempo: il **FAI**, l'**Associazione Amici dei Musei**, l'**Associazione Artisti Bresciani**, la **Fondazione Ugo da Como e Mus-e Brescia Onlus**.

E' stato organizzato con successo l'annuale concerto abbinato al **Festival pianistico Brescia – Bergamo** con l'assegnazione del premio Benedetti Michelangeli e, oltre al contributo per il **convegno nazionale della Società italiana storici economici**, organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia, è stato sostenuto un impegno rilevante per la pubblicazione della **Guida Verde Touring di Brescia**, di cui da tempo si avvertiva la necessità.

### FONDAZIONE BANCA SAN PAOLO DI BRESCIA

Costituita nel 1998 dall'omonima banca, ha l'obiettivo di dare continuità nel tempo alle sue ragioni ideali e alla sua ispirazione cattolica. Interviene principalmente in Lombardia, preferibilmente nella provincia di Brescia, a sostegno di iniziative di promozione sociale, civile ed ecclesiale specialmente negli ambiti formativo, assistenziale ed artistico, anche in collaborazione con altre realtà affini.

Nel 2012 la Fondazione ha contribuito alle attività dell'**Associazione Arte e Spiritualità** e dell'**Opera per l'Educazione Cristiana** di Concesio per l'Istituto Paolo VI, della **Caritas Diocesana di Brescia** per la mensa popolare "Madre Eugenia Menni", delle associazioni bresciane **Carcere e Territorio**, **Casa Emmaus Onlus** e **VOL.CA – Volontariato Carcere** a sostegno di detenuti, ex-detenuti e loro famiglie, dell'**Istituto Cesare Airici** e della **Scuola Elementare e Media Santa Maria della Pace**, delle case editrici di Brescia **Editrice Morcelliana** ed **Edizioni Studium**, della **Fondazione Civiltà Bresciana** e della sezione di Brescia dell'**Università Cattolica del Sacro Cuore** di Milano.

La Fondazione sostiene anche vari enti ecclesiastici, rimborsando gli interessi passivi sui finanziamenti accordati dal Banco di Brescia sulla base di apposite convenzioni stipulate per gli interventi di restauro e conservazione del patrimonio artistico e degli immobili di proprietà delle parrocchie della Diocesi di Brescia.

### FONDAZIONE UNIONE DI BANCHE ITALIANE PER VARESE ONLUS

Costituita nel 2001, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Lombardia e in particolare nella provincia di Varese. Sostiene iniziative benefiche e per la tutela, promozione e valorizzazione del patrimonio artistico e storico e interviene anche a sostegno di iniziative in campo socio-sanitario e culturale e nel settore dell'istruzione universitaria.

Nel 2012 ha contribuito al restauro della **Chiesa Parrocchiale di Masciago**, dei dipinti murari della **Parrocchia di Sant'Apollinare** di Crosio della Valle, dell'organo della **Parrocchia di San Giovanni Bosco** di Busto Arsizio e al recupero del **Fondo Librario dell'Aloisianum** della Compagnia di Gesù. Altri interventi sono stati effettuati a favore dell'**Associazione Italiana Leucemie** per l'acquisto di un'apparecchiatura di Biologia Molecolare, dell'**Istituto Addolorata di Lovere** per il progetto "Porta Aperta", della **Caritas Varesina** per l'acquisto di medicinali per persone in difficoltà economiche, della **Cooperativa La Finestra** per l'ampliamento della sede che accoglie disabili senza famiglia e dell'**Ospedale di Circolo di Varese** per il progetto "Dama".

Per sostenere e promuovere una pratica sportiva sana e un'istruzione accessibili a tutti, sono stati erogati contributi a favore dell'**Associazione Handicap Sport Varese** per l'acquisto di un'automezzo per il trasporto di atleti con disabilità, dell'**Associazione POLHA Varese** per il trasporto di persone disabili e della **Cooperativa Santa Rita** per il sostegno scolastico a studenti disabili.

### FONDAZIONE BANCA POPOLARE DI VIGEVANO

Fondata nel 1991 dalla banca omonima incorporata nella Banca Popolare Commercio e Industria, continua negli anni a sostenere interventi di carattere umanitario, sociale, culturale e benefico a favore del territorio di riferimento.

Dopo il restauro conservativo delle facciate della **Chiesa del Carmine** e della **Chiesa di San Bernardo** a Vigevano e dopo il contributo alla realizzazione del **Museo dell'Imprenditoria**, tra gli ultimi interventi vi sono il sostegno al **Comitato Lomellina per Chernobyl** che offre ospitalità ad alcuni bambini della cittadina ucraina, alla **Società Storica Vigevanese** per una borsa di ricerca universitaria sull'economia locale, alla **Fondazione Madre Amabile** che si occupa dei minori sottratti dai tribunali alle famiglie e alla **Parrocchia di San Dionigi** per il completamento del restauro dell'apparato decorativo della chiesa.

Considerata la sua natura e articolazione territoriale, il Gruppo UBI Banca può produrre importanti effetti indiretti sul sistema economico, soprattutto a livello locale:

- competitività del sistema produttivo, in funzione del supporto alle piccole e medie imprese per la crescita e l'innovazione tecnologica e nella gestione della crisi;
- sviluppo delle aree economiche depresse in funzione delle scelte geografiche di localizzazione e di allocazione delle risorse economiche;
- sviluppo di nuove opportunità di business e riduzione dei costi ambientali in funzione del supporto dato agli investimenti delle famiglie e delle imprese per lo sviluppo e l'utilizzo delle energie rinnovabili e dell'attenzione prestata ai fattori ambientali nei processi di credito, investimento e acquisto;
- riduzione dei rischi e massimizzazione dei benefici sociali dello sviluppo in funzione dell'attenzione a temi quali inclusione finanziaria, economia civile, educazione finanziaria, salute e sicurezza sul lavoro, non discriminazione e pari opportunità.

Su scala nazionale, UBI Banca può contribuire alla riduzione dei costi sociali degli squilibri economici, dei comportamenti contrari alla legge e delle minacce alla pace e alla sicurezza nella misura in cui:

- contribuisce alla stabilità ed efficienza del sistema finanziario attraverso la corretta gestione del rischio, il rispetto delle autorità di vigilanza e controllo del mercato e pratiche commerciali corrette nei confronti della clientela e nei rapporti con i concorrenti;
- osserva principi di legalità e collaborazione istituzionale nello svolgimento di tutte quelle attività che possono presentare profili di rischio (es. in materia di riciclaggio e terrorismo, concorrenza e abusi di mercato, privacy, tutela dei consumatori).

Di questi aspetti UBI Banca si fa carico tanto nella definizione delle strategie quanto nell'attuazione di politiche e prassi produttive e commerciali e cerca di dar conto attraverso la rendicontazione finanziaria e non finanziaria (Bilancio Consolidato e Bilancio Sociale, pur nella difficoltà di individuare metriche e strumenti gestionali per la rilevazione degli impatti).

## EN. Performance ambientale

In coerenza con i principi del Global Compact, UBI Banca adotta un approccio preventivo e proattivo alle problematiche ambientali, come parte della propria responsabilità sociale nei confronti della collettività e dei territori in cui opera. A tal fine nel 2008 ha adottato una **Politica Ambientale** orientata alla progressiva riduzione degli impatti diretti in termini di consumi (principalmente energia, carta e toner), emissioni di gas serra (principalmente CO<sub>2</sub>), produzione e smaltimento dei rifiuti e all'attuazione di iniziative per la promozione di comportamenti virtuosi lungo la catena del valore, con riferimento soprattutto alla clientela.

### Materie prime

#### EN1 UTILIZZO DI MATERIE PRIME

La principale materia prima utilizzata è la carta. Continua l'impegno del Gruppo ad utilizzare carta a minor impatto ambientale per la provenienza da foreste gestite responsabilmente e per i processi di lavorazione e ad ottimizzarne i consumi, sia attraverso il **monitoraggio remoto** delle stampanti sia con la **dematerializzazione** dei documenti (digitalizzazione a nuovi ambiti operativi e firma digitale).

In particolare, la diffusione del servizio **Le mie contabili** riveste una grande importanza nell'ambito del progetto di sviluppo della Banca Multicanale. Il servizio consente a tutti gli utilizzatori dell'Internet banking di ricevere gratuitamente in formato elettronico buona parte della documentazione che la Banca di norma spedisce via posta ordinaria. Nel 2012 questo servizio è stato esteso ai documenti relativi alle cassette di sicurezza e nel corso del 2013, nell'ambito dell'evoluzione della piattaforma di vendita online, è prevista l'introduzione della Firma Digitale Remota per evitare la stampa della documentazione contrattuale.

A fine 2012 sono 837 mila (+51% rispetto al 2011) i rapporti bancari su cui è stata attivata la dematerializzazione della corrispondenza e 598 mila (+48% rispetto all'anno precedente) i clienti sottoscrittori.

CONSUMI DI MATERIE PRIME <sup>1</sup>	2012	2011	2010
Carta (Kg)	2.324.453	2.000.705	2.048.705
di cui: carta corrente per stampa	1.554.766		
comunicazioni e stampe alla clientela	257.586		
modulistica	129.081		
brochure	201.398		
bilanci aziendali	9.473		
buste	113.149		
altre pubblicazioni	59.000		
di cui certificata: FSC	73%	71%	85%
ECF	100%	98%	100%
Ecolabel	76%	85%	85%
per dipendente (Kg)	130,2	112,0	117,7
Toner (Kg)	39.038	n.d.	n.d.
per dipendente (Kg)	2,2	n.d.	n.d.

<sup>1</sup> Dati stimati sulla base dei consuntivi di spesa.

Nel 2012 è stata affinata la rilevazione dei consumi delle varie tipologie di carta. Pertanto i dati non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti.

#### EN2 MATERIE PRIME RICICLATE

A tutt'oggi nel Gruppo non sono applicate linee guida specifiche per l'acquisto di prodotti realizzati con materiale riciclato.

## Energia

### EN3 CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA PER FONTE

☞ 3.11

L'ottimizzazione dell'approvvigionamento e dei consumi di energia è una priorità ed è presidiata dall'**Energy Manager** del Gruppo, che, oltre a gestire i contratti di fornitura di energia (elettricità, metano, gasolio, ecc.), suggerisce ai settori di competenza interventi per l'uso razionale e ottimale delle fonti.

CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA <sup>1</sup>	2012	2011	2010
<b>Riscaldamento</b>			
Gas naturale (Mc) <sup>2</sup>	4.617.829	4.874.428	4.609.386
per dipendente (Mc)	258,57	272,83	264,86
per superficie (Mc/Mq)	4,60	4,71	4,35
TEP <sup>3</sup>	3.787	3.997	3.780
GJ	158.299	167.095	158.010
Gasolio (Ton)	701	856	761
Gasolio (L)	834.099	1.019.435	905.582
per dipendente (L)	46,70	57,10	52,04
per superficie (L/Mq)	0,83	1,00	0,86
TEP <sup>3</sup>	757	925	831
GJ	29.861	36.497	32.421
GPL (Ton)	11	16	n.d.
GPL (L)	21.255	28.823	n.d.
per dipendente (L)	1,19	1,60	n.d.
per superficie (L/Mq)	0,02	0,03	n.d.
TEP <sup>3</sup>	13	17	n.d.
GJ	543	736	n.d.
<b>Flotta auto aziendale</b>			
Benzina (Ton)	36	50	n.d.
Benzina (L)	48.333	67.568	n.d.
TEP <sup>3</sup>	43	60	n.d.
GJ	1.563	1.908	n.d.
Gasolio (Ton)	1.116	1.361	n.d.
Gasolio (L)	1.328.092	1.620.238	n.d.
TEP <sup>3</sup>	1.205	1.470	n.d.
GJ	47.848	50.094	n.d.
GPL (Ton)	1,73	0,13	n.d.
GPL (L)	3.210	241	n.d.
TEP <sup>3</sup>	1,91	0,15	n.d.
GJ	81,98	4,83	n.d.
<b>TOTALE TEP<sup>3</sup></b>	<b>5.806</b>	<b>6.469</b>	<b>4.611</b>
<b>TOTALE GJ</b>	<b>238.196</b>	<b>256.335</b>	<b>190.431</b>
di cui: da fonti non rinnovabili	238.196	256.335	190.431
da fonti rinnovabili	-	-	-

<sup>1</sup> Dati stimati sulla base dei consuntivi di spesa. Vedi 3.11 per la definizione dei coefficienti utilizzati per il calcolo di TEP e GJ.

<sup>2</sup> Per il 2010 il consumo di gas naturale include il consumo di GPL (16.056 L).

<sup>3</sup> Tonnellate equivalenti di petrolio.

### EN4 CONSUMO INDIRETTO DI ENERGIA PER FONTE

☞ 3.11

Il Gruppo partecipa al **Consorzio ABI Energia**, che opera come polo di ricerca e formazione per il risparmio energetico e di consulenza e coordinamento per l'analisi dei costi e la raccolta dei dati, oltre che come gruppo di acquisto di energia a condizioni vantaggiose.

CONSUMO INDIRETTO <sup>1</sup>	2012 <sup>2</sup>	2011 <sup>2</sup>	2010
<b>Energia elettrica acquistata (kWh)</b>	118.561.125	125.293.213	110.426.442
per dipendente	6.638,73	7.012,94	6.345,29
per superficie (kWh/Mq)	118,03	121,13	104,31
quota da fonti rinnovabili <sup>3</sup>	100%	100%	100%
TEP <sup>4</sup>	22.171	23.430	20.650
GJ	426.820	451.056	397.535
<b>Teleriscaldamento (kWh)</b>	9.220.850	10.784.843	10.099.665
per dipendente	516,31	603,65	580,30
per superficie (kWh/Mq)	9,18	10,43	9,50
TEP <sup>4</sup>	793	927	869
GJ	33.195	38.825	36.359
<b>Energia elettrica da pannelli fotovoltaici di proprietà (kWh)</b>	238.128	184.099	-
per dipendente	13,33	10,30	-
per superficie (kWh/Mq)	0,24	0,18	-
TEP <sup>4</sup>	45	34	-
GJ	857	663	-
<b>TOTALE TEP<sup>4</sup></b>	<b>23.008</b>	<b>24.391</b>	<b>21.519</b>
<b>TOTALE GJ</b>	<b>460.872</b>	<b>490.544</b>	<b>433.894</b>
di cui: <b>da fonti non rinnovabili</b>	<b>33.195</b>	<b>38.825</b>	<b>36.359</b>
<b>da fonti rinnovabili</b>	<b>427.677</b>	<b>451.719</b>	<b>397.535</b>

<sup>1</sup> Dati stimati sulla base dei consuntivi di spesa. Vedi 3.11 per la definizione dei coefficienti utilizzati per il calcolo TEP and GJ.

<sup>2</sup> Per le spese condominiali è disponibile il dato di spesa totale e non abbiamo alcun driver di ripartizione dei consumi. Le spese per il riscaldamento ammontano a circa il 70% del consuntivo di spesa annuo pari a circa 8.155.000 euro nel 2012 e a 8.342.000 euro nel 2011.

<sup>3</sup> Certificati RECS ([www.recs.org](http://www.recs.org)) e CO-FER ([www.gse.it](http://www.gse.it)) acquistati da Energy Source.

<sup>4</sup> Tonnellate equivalenti di petrolio.

**EN5**  
**RISPARMIO**  
**ENERGETICO DOVUTO**  
**A CONSERVAZIONE E**  
**MIGLIORAMENTI DI**  
**EFFICIENZA**

Un notevole contributo alla riduzione dei consumi e delle emissioni viene dalle caratteristiche di eco compatibilità degli edifici. Il Gruppo ha adottato un modello di progettazione per gli interventi di ristrutturazione ed edificazione di uffici e filiali, che prevede una sezione energetica con tre ambiti di intervento:

- **elettrico-illuminotecnico**, con un sistema ad alta efficienza energetica, che garantisce livelli di illuminazione costanti nel tempo e riduzioni dei consumi anche attraverso la possibilità di parzializzazione nell'utilizzo delle singole lampade;
- **impiantistico-meccanico**, con apparecchiature ad alta efficienza energetica quali gruppi refrigeratori e pompe di calore dotati di inverter, caldaie a condensazione ad alto rendimento e basse emissioni di gas nocivi;
- **architettonico-strutturale**, con una maggiore coibentazione e l'utilizzo per i vetri di pellicole a controllo solare che, respingendo fino al 70% del calore entrante, mantengono più bassa la temperatura interna nell'edificio e riducono la necessità di condizionamento.

Nel 2012 in 17 filiali sono state sostituite le vetrine con profili e vetri in accordo al modello architettonico-strutturale e sono stati installati 40 nuovi **impianti di tele-gestione dei sistemi di climatizzazione**. Attraverso il sistema di tele-gestione, attualmente presente su 280 impianti, è possibile monitorare via intranet la corretta impostazione della temperatura ambientale richiesta e gli orari di accensione, sia per la stagione invernale che per quella estiva. Dal punto di vista elettrico-illuminotecnico è stato impostato uno studio pilota per verificare l'opportunità di introdurre nelle filiali l'illuminazione con lampade a led.

Per quanto riguarda i consumi delle apparecchiature informatiche, nell'ambito del **rinnovamento del parco PC** sono stati acquistati circa 3.000 apparati di ultima generazione che garantiscono consumi di energia elettrica più contenuti. I monitor delle postazioni di lavoro hanno tutti certificazioni di efficienza energetica, quali **TCO display 5.0**, **TCO 03** ed **Energy Star**, mentre tutti i notebook, i desktop e le apparecchiature di stampa sono dotati di certificazione **Energy Star**.

La nuova server farm, che comprende circa 1.600 server, utilizza tecnologie di *power management* per la riduzione dei consumi energetici: in particolare, la potenza erogata dagli alimentatori non è più fissa, varia in funzione del carico elaborativo richiesto dalle applicazioni eseguite. Per le altre server farm dei siti di Brescia e di Bergamo, è stata avviata un'attività di diagnosi energetica, al termine della quale (primo trimestre del 2013) verranno attuati gli opportuni interventi di ottimizzazione dei consumi.

**EN6**  
**INIZIATIVE PER**  
**FORNIRE PRODOTTI E**  
**SERVIZI**  
**ENERGETICAMENTE**  
**EFFICIENTI O BASATI**  
**SU ENERGIE**  
**RINNOVABILI**

In considerazione dell'attività svolta, l'indicatore è ritenuto significativo non tanto rispetto all'offerta di prodotti e servizi in sé energeticamente efficienti o basati su energie rinnovabili quanto rispetto all'offerta di prodotti e servizi a supporto degli investimenti per il risparmio energetico e per lo sviluppo e l'utilizzo delle energie rinnovabili, rendicontata nella parte dedicata ai prodotti e servizi con finalità ambientali. [🔗 FS8]

**EN7**  
**INIZIATIVE PER**  
**RIDURRE IL CONSUMO**  
**INDIRETTO DI**  
**ENERGIA E RISPARMI**  
**OTTENUTI**

Il Gruppo ha adottato iniziative per la riduzione del consumo indiretto di energia connesso alla mobilità dei dipendenti, sia attraverso una policy dei viaggi che privilegia l'utilizzo dei mezzi di trasporto collettivi per la mobilità affari [🔗 EN17], sia con il sempre maggior ricorso alla videoconferenza in sostituzione degli spostamenti fisici [🔗 EN18], sia attraverso l'utilizzo di navette aziendali per gli spostamenti casa-lavoro [🔗 EN18].

**Acqua**

**EN8**  
**CONSUMO DI ACQUA**  
**PER FONTE**

L'acqua utilizzata viene fornita esclusivamente da acquedotti pubblici. Pertanto non vi sono altre fonti che possano essere significativamente interessate da volumi di prelievo.

CONSUMI DI ACQUA (Mc) <sup>1</sup>	2012	2011	2010
Acqua prelevata da acquedotto pubblico	692.015	671.502	673.464
per dipendente	38,75	37,60	38,70

<sup>1</sup> Dati calcolati sulla base dei consuntivi di spesa.

**EN9**  
**FONTI IDRICHE**  
**SIGNIFICATIVAMENTE**  
**INTERESSATE DAI**  
**PRELIEVI**

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, gli indicatori sono ritenuti non rilevanti.

**EN10**  
**ACQUA RICICLATA E**  
**RIUTILIZZATA**

**EN11**  
**TERRENI IN AREE**  
**PROTETTE O AD**  
**ELEVATA**  
**BIODIVERSITÀ**

**Biodiversità**

Il Gruppo possiede oltre 12 ettari di terreni in aree agricole, ma non risultano terreni in aree protette o comunque rilevanti in relazione alla tutela della biodiversità.

**EN12**  
**IMPATTI DI ATTIVITÀ,**  
**PRODOTTI E SERVIZI**  
**SULLA BIODIVERSITÀ**

**EN13**  
**HABITAT PROTETTI O**  
**RIPRISTINATI**

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, gli indicatori sono ritenuti non rilevanti.

**EN14**  
**STRATEGIE E AZIONI**  
**PER GESTIRE GLI**  
**IMPATTI SULLA**  
**BIODIVERSITÀ**

**EN15**  
**SPECIE PROTETTE**  
**PRESENTI NELLE AREE**  
**IN CUI OPERA**  
**L'ORGANIZZAZIONE**

**Emissioni, scarichi e rifiuti**

**EN16**  
**EMISSIONI TOTALI**  
**DIRETTE E INDIRETTE**  
**DI GAS AD EFFETTO**  
**SERRA**

Le emissioni indirette sono riferibili alla sola energia elettrica acquistata, in quanto - coerentemente con le linee guida emanate da ABI Energia per le banche - non si considerano le emissioni derivanti dal teleriscaldamento: il calore utilizzato deriva da impianti per la produzione di energia elettrica e pertanto le emissioni sono rendicontate dagli utilizzatori della stessa.

☞ 3.11

Anche nel 2012, come già avvenuto nel 2011, le emissioni di CO<sub>2</sub> dell'energia elettrica acquistata sono state azzerate per effetto dell'acquisto da Energetic Source di **certificati RECS e COFER** per l'intera fornitura.

EMISSIONI DIRETTE (Ton)	2012						2011					
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>	CO <sub>2</sub> e
<b>Riscaldamento</b>												
Gas naturale	9.060,2	0,40	0,16	11,17	0,08	9.117,2	9.544,1	0,4	0,2	11,8	0,1	9.604,4
Gasolio	2.200,7	0,21	0,06	2,06	4,12	2.223,7	2.659,2	0,2	0,1	1,9	3,9	2.682,4
GPL	34,2	n.s.	n.s.	-	-	34,3	46,5	n.s.	n.s.	-	-	46,6
<b>Flotta auto aziendale</b>												
Benzina	111,2	0,04	n.s.	-	-	112,9	154,6	0,10	n.s.	-	-	157,0
Gasolio	3.500,7	0,05	0,11	-	-	3.533,5	4.270,3	0,10	0,10	-	-	4.310,3
GPL	5,2	n.s.	n.s.	-	-	5,5	0,3	n.s.	n.s.	-	-	0,3
<b>TOTALE</b>	<b>14.912,3</b>	<b>0,69</b>	<b>0,33</b>	<b>13,23</b>	<b>4,20</b>	<b>15.027,2</b>	<b>16.675,0</b>	<b>0,80</b>	<b>0,40</b>	<b>13,73</b>	<b>3,97</b>	<b>16.800,9</b>
<b>per dipendente</b>	<b>0,84</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,84</b>	<b>0,90</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,90</b>

**EN17**  
**ALTRE EMISSIONI**  
**INDIRETTE DI GAS AD**  
**EFFETTO SERRA**

Le emissioni indirette di gas serra, che non rientrano negli altri indicatori, riguardano essenzialmente la mobilità aziendale con mezzi diversi dalle auto della flotta aziendale [☞ EN16] e sono stimate in 4.329,3 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari a 4.430,5 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

☞ 3.11

**EN18**  
**INIZIATIVE PER**  
**RIDURRE LE EMISSIONI**  
**DI GAS AD EFFETTO**  
**SERRA E RISULTATI**  
**RAGGIUNTI**

MOBILITA' AZIENDALE (Ton)	2012		2011	
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2e</sub>	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2e</sub>
Auto della flotta aziendale	3.617,1	3.651,9	4.425,2	4.467,6
Auto personali	3.942,9	3.959,5	4.680,7	4.700,4
Treni	117,2	143,1	n.d.	n.d.
Aerei	269,2	327,9	n.d.	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>7.946,4</b>	<b>8.082,4</b>	<b>9.105,9</b>	<b>9.168,0</b>

Le emissioni 2011 delle auto personali dei dipendenti sono state ricalcolate con i coefficienti utilizzati per il 2012.

Tenuto conto della crisi economica in corso e della conseguente necessità di contenimento dei costi, il Gruppo dedica particolare attenzione alla riduzione degli sprechi nell'utilizzo di tutte le forme di energia, privilegiando interventi che non comportano investimenti.

Il **programma "Energy 2012"** ha portato all'attuazione di una serie di interventi di miglioramento dei consumi energetici a costo zero:

- mappatura delle inefficienze nell'utilizzo di risorse (spazio, energia, acqua) nelle filiali e loro eliminazione nel modo più economico possibile, razionalizzando gli spazi e ottimizzandone l'illuminazione e il condizionamento;
- estensione a UBI Banca e UBI Sistemi e Servizi dello spegnimento centralizzato dei PC durante le ore notturne, attivato nel corso del 2010/2011 nelle Banche Rete;
- rifasamento degli impianti elettrici per migliorare le performance della rete elettrica, riducendo così anche il pagamento di penali per energia reattiva;
- predisposizione di un capitolato di appalto specifico per le insegne luminose delle filiali e avvio dello studio di una filiale illuminata con tecnologia LED in conformità alla normativa sulla sicurezza fotobiologica;
- utilizzo, nella realizzazione delle nuove agenzie e negli interventi di ristrutturazione, di apparecchiature di climatizzazione funzionanti con gas refrigerante a basso impatto ambientale e caldaie a condensazione a basse emissioni di gas nocivi.

La presenza del Gruppo sul territorio è caratterizzata da alcuni grandi poli, rappresentati dalle sedi della Capogruppo e delle Banche Rete e Società Prodotto, su cui si concentrano le problematiche e le iniziative per la mobilità sostenibile. Il tema è presidiato dal **Mobility Manager** del Gruppo, nell'Area Risorse Umane. Per una mobilità casa-lavoro più sostenibile, già da alcuni anni sono attivi parcheggi protetti per biciclette in alcune delle principali sedi del Gruppo e bus navetta tra Bergamo, Varese, Brescia e Milano (per quest'ultima città, anche nel ciclo urbano). Nel 2012 il servizio è stato utilizzato mediamente da 370 dipendenti al giorno, evitando l'emissione di ben 1.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> rispetto all'utilizzo dell'auto<sup>1</sup>.

VIDEOCONFERENZE	2012	2011	2010
Uffici abilitati	326	337	134
Sale video attrezzate	183	182	185
Videoconferenze effettuate	16.030	3.447	3.067
totale partecipanti	35.000	10.341	9.199
media dei partecipanti per videoconferenza	3	3	3
Risparmio emissioni stimato (Ton)			
CO <sub>2</sub>	369	298	265
CO <sub>2e</sub>	376	n.d.	n.d.

Nel 2012 sono state affinate sia la procedura di rilevazione delle videoconferenze effettuate e dei partecipanti sia il calcolo delle emissioni evitate. Di conseguenza i dati del 2012 non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti.

Per testimoniare l'impegno ambientale, anche nel 2013 il Gruppo ha aderito all'iniziativa **M'illumino di meno**, spegnendo simbolicamente le insegne delle principali sedi di UBI Banca, di UBI Sistemi e Servizi, delle Banche Rete e di alcune grandi filiali del Gruppo e sensibilizzando i dipendenti

<sup>1</sup> Valore stimato utilizzando un fattore di emissione indicato dalle Linee guida 2012 di Defra - Department for Environment Food and Rural Affairs.

attraverso la pubblicazione dell'iniziativa e di un eco-decalogo sul portale Intranet UBILife.

**EN19**  
**EMISSIONI DI**  
**SOSTANZE NOCIVE**  
**PER L'OZONO**

In relazione all'attività svolta, l'unica fonte di emissione di sostanze nocive per l'ozono è costituita dagli impianti di condizionamento. La quasi totalità dei nuovi impianti di condizionamento degli uffici contiene gas refrigerante non inquinante R410, mentre residuano alcuni impianti con gas di tipo R22, oltre a gas non inquinanti di tipo R407 e R134.

Con riferimento al gas R22, alle ditte manutentrici, che eseguono le riparazioni per fughe di gas, è stato chiesto di rendicontare gli interventi effettuati riportando il quantitativo di gas utilizzato per ripristinarne il livello necessario al corretto funzionamento dell'impianto: nel 2012 la quantità di gas immesso negli impianti riparati ammonta a 427,6 Kg. Il Gruppo ha già stanziato le risorse economiche necessarie per la sostituzione nel biennio 2013/2014 degli impianti funzionanti ancora a gas di tipo R22.

**EN20**  
**ALTRE EMISSIONI**  
**SIGNIFICATIVE**  
**NELL'ARIA**

In considerazione dell'attività svolta, le emissioni significative di inquinanti nell'aria riguardano esclusivamente le sostanze riportate nella tabella EN16, dove vengono rendicontate anche le emissioni di NO<sub>x</sub> e SO<sub>x</sub>.

☞ EN16

**EN21**  
**SCARICHI IDRICI**

Tutta l'acqua consumata (inclusa l'acqua utilizzata negli impianti di condizionamento, che non è quantificabile separatamente) viene prelevata dall'acquedotto pubblico ed è immessa nella rete fognaria pubblica.

**EN22**  
**RIFIUTI PER**  
**TIPOLOGIA E METODO**  
**DI SMALTIMENTO**

Tutti i rifiuti sono differenziati e avviati a riciclo/recupero, eccetto i rifiuti solidi urbani, gestiti dal servizio pubblico di raccolta, per i quali non si è in grado di rilevare le quantità.

<b>RIFIUTI DIFFERENZIATI (Kg)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Carta e imballaggi in carta/cartone	1.675.938	1.936.790	1.985.892
Toner	34.730	35.882	22.530
Vetro, lattine e ferro	2.303	861	1.172
Plastica	3.718	3.484	3.468
Altri rifiuti	181.573	184.130	88.097
di cui pericolosi	7.266	10.566	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>1.898.262</b>	<b>2.161.147</b>	<b>2.101.159</b>
<b>per dipendente</b>	<b>106,29</b>	<b>120,96</b>	<b>113,80</b>
<b>per superficie(Kg/Mq)</b>	<b>1,89</b>	<b>2,09</b>	<b>2,30</b>

**EN23**  
**SVERSAMENTI**  
**INQUINANTI**  
**SIGNIFICATIVI**

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante.

**EN24**  
**RIFIUTI PERICOLOSI**

I rifiuti pericolosi, rendicontati nell'indicatore EN22, sono costituiti soprattutto da apparecchiature elettroniche dismesse contenenti sostanze pericolose (95% dei rifiuti pericolosi), batterie al piombo (3%) e tubi fluorescenti (2%) e vengono conferiti ad aziende locali autorizzate allo smaltimento.

**EN25**  
**HABITATS ACQUATICI**  
**INTERESSATI DAGLI**  
**SCARICHI IDRICI**  
**DELLA**  
**ORGANIZZAZIONE**

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante.

## Prodotti e servizi

### **EN26** INIZIATIVE PER MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI DI PRODOTTI E SERVIZI

In considerazione dell'attività svolta, non si ritiene possibile individuare impatti ambientali legati alla produzione e all'utilizzo dei prodotti e servizi del Gruppo, diversi da quelli già rendicontati attraverso gli altri indicatori relativi agli aspetti ambientali della gestione.

### **EN27** PRODOTTI VENDUTI E RELATIVI IMBALLAGGI CHE SONO RECUPERATI

In considerazione dell'attività svolta, l'indicatore è ritenuto non rilevante.

## Conformità

### **EN28** MULTE SIGNIFICATIVE E SANZIONI NON MONETARIE PER IL MANCATO RISPETTO DI NORME AMBIENTALI

Non risultano pervenute sanzioni significative per non conformità con la normative ambientale.

## Trasporto

### **EN29** IMPATTI AMBIENTALI SIGNIFICATIVI DEL TRASPORTO DI PRODOTTI E MATERIALI UTILIZZATI PER GLI SPOSTAMENTI DEL PERSONALE

In considerazione dell'attività svolta, l'indicatore è ritenuto non rilevante, salvo che per quanto riguarda la mobilità dei dipendenti, il cui impatto è rendicontato negli indicatori EN16 ed EN17.

## Generale

### **EN30** SPESE E INVESTIMENTI PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE

Al momento non si dispone di un monitoraggio delle spese e degli investimenti per la protezione dell'ambiente.

## LA. Pratiche e condizioni di lavoro

Il personale rappresenta un patrimonio di valori, capacità e competenze il cui riconoscimento e la cui valorizzazione, intesa come capitalizzazione e messa a frutto delle capacità e delle competenze dei singoli, sono condizioni essenziali per la realizzazione della missione di UBI Banca.

In tutto il Gruppo sono applicati i principi sanciti dalle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), ai quali fanno riferimento le normative nazionali e locali cui le diverse banche e società del Gruppo sono soggette. A questi principi e ai principi del Global Compact a tutela del lavoro, sono uniformate le politiche e i processi di gestione del personale, che fanno leva sui valori di equità, coerenza, meritocrazia e univocità nel tradurre gli obiettivi del Gruppo in risultati personali, di squadra e aziendali.

### Occupazione

#### LA1 PROFILO DEL PERSONALE

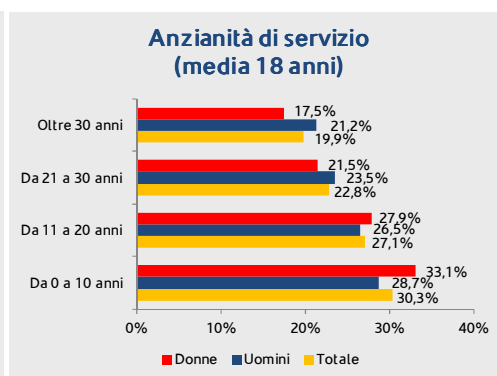
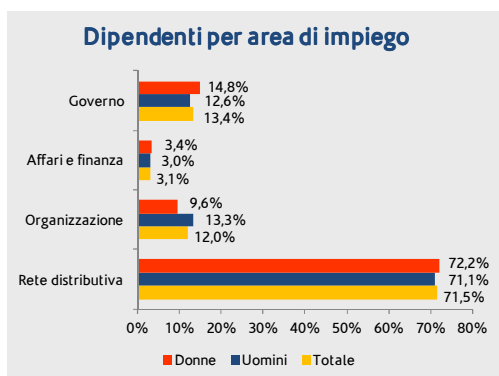
☞ LA13

Per raggiungere il dichiarato obiettivo di recupero di produttività e di contenimento dei costi - connesso al negativo andamento economico generale e alle modifiche del sistema previdenziale introdotte dal "Decreto Salva Italia"- e per attenuarne le ricadute sul piano economico e sociale, UBI Banca ha siglato con le Organizzazioni Sindacali alcuni accordi a favore del ricambio generazionale e per l'incentivazione alla quiescenza anticipata su base volontaria e alla sospensione di attività o alla riduzione dell'orario di lavoro [☞ LA5].

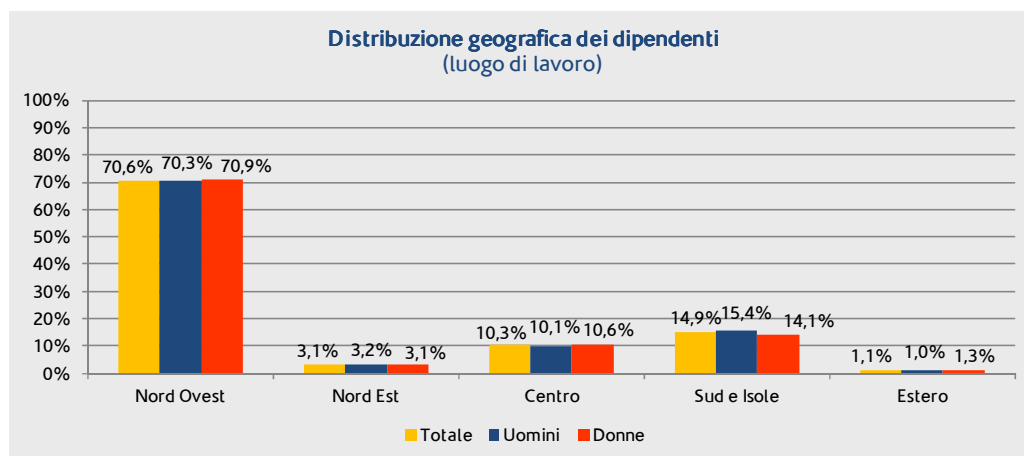
PERSONALE	2012			2011			2010		
	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE
Dipendenti a fine anno:	19.105	12.054	7.051	19.391	12.251	7.140	19.616	12.413	7.203
di cui:									
a tempo indeterminato	19.010	12.004	7.006	19.270	12.192	7.078	19.420	12.303	7.117
a tempo determinato	87	42	45	104	47	57	171	95	76
apprendistato	8	8		17	12	5	25	15	10
Collaboratori medi dell'anno	34	21	13	125	74	51	341	188	153
di cui:									
somministrazione	2	1	1	68	45	23	274	156	118
altri contratti (es. stage/agenzia)	32	20	12	57	29	28	67	32	35
<b>TOTALE</b>	<b>19.139</b>	<b>12.075</b>	<b>7.064</b>	<b>19.516</b>	<b>12.325</b>	<b>7.191</b>	<b>19.957</b>	<b>12.601</b>	<b>7.356</b>

A fine 2012 usufruiscono di un **contratto part-time** 1.651 dipendenti (8,6% dell'organico totale), fruiti per il 95% da personale femminile. Nell'ultimo triennio si registra un progressivo aumento dei contratti part-time, che erano 1.440 nel 2010 e 1.526 nel 2011. Il part-time, la possibilità di **riduzione/sospensione dell'orario di lavoro** [☞ LA5], la **banca delle ore**, la possibilità di **avvicinamento alla residenza** (sfruttando ove possibile anche le opportunità di mobilità infragruppo) e i servizi [☞ LA3], sono i principali strumenti adottati dal Gruppo per un modello flessibile di **conciliazione famiglia-lavoro**. Nella concessione del part-time viene data la precedenza alle richieste motivate e in particolare a quelle giustificate da necessità di cura dei figli o di altri minori in affidato legale (entro i limiti di età della licenza elementare) o da seri motivi familiari e/o di salute del richiedente, del coniuge, di parenti di primo grado conviventi e di persone in affidato legale. Ove possibile compatibilmente con le esigenze operative aziendali, si ricercano soluzioni di impiego nell'ambito dell'unità organizzativa di appartenenza o in prossimità della stessa. L'orario di lavoro settimanale e giornaliero è concordato fra l'azienda, l'unità organizzativa di appartenenza e il dipendente, nell'ambito di quanto previsto dal vigente CCNL e compatibilmente con le esigenze di servizio. La durata massima del rapporto di lavoro a tempo parziale è di quattro anni e possono essere richieste proroghe biennali, che vengono concesse in relazione ai posti disponibili e compatibilmente con le esigenze di servizio e del dipendente. La lavoratrice con rapporto part-time che si assenta dal lavoro per gravidanza, maternità e puerperio, al termine di tale assenza, può di norma richiedere un ulteriore rapporto part-time di quattro anni.

Oltre il 70% dei dipendenti è impiegato nella rete distributiva al servizio della clientela. L'anzianità di servizio media è di 18 anni (19 per gli uomini e 17 per le donne).



La mobilità territoriale interessa il 20,1% dei dipendenti, in termini di provincia di residenza diversa dalla provincia di lavoro. L'azienda si impegna ad esaudire, laddove possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative, le domande di avvicinamento alla residenza presentate dai dipendenti appartenenti alla categoria delle aree professionali, riservando particolare attenzione alle esigenze dei dipendenti che prestano servizio da almeno due anni presso unità organizzative distanti più di 40 km (andata e ritorno) dalla residenza. L'avvicinamento alla residenza può comportare mansioni nuove o diverse da quelle espletate nell'unità organizzativa di provenienza.



## LA2 TURNOVER

LA5

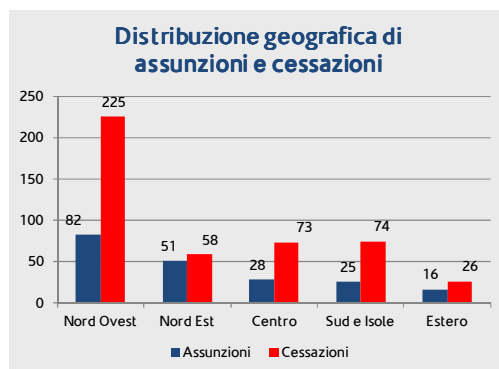
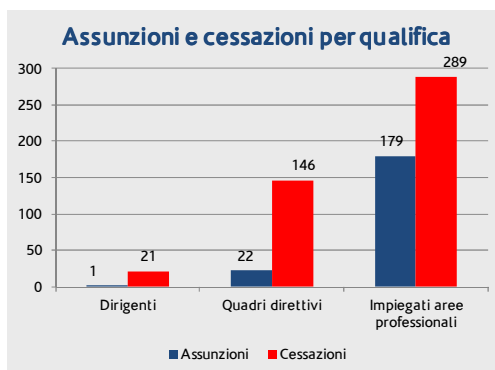
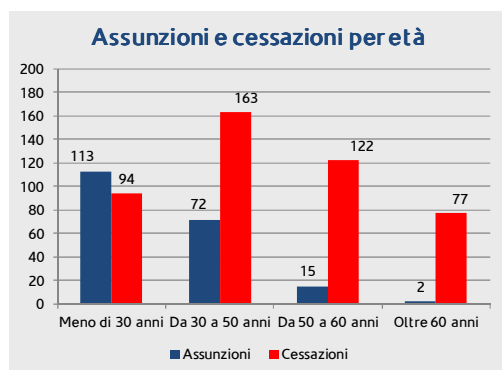
A servizio del fisiologico turnover, UBI Banca accentra le attività di ricerca e selezione del personale per tutto il Gruppo. I processi sono basati su criteri di trasparenza, indipendenza di giudizio e rispetto delle informazioni personali dei candidati, i quali vengono informati sulle opportunità professionali offerte dal Gruppo e sui metodi e i tempi della selezione. Le candidature sono raccolte principalmente tramite la **sezione "Lavoro" del sito Internet istituzionale di Gruppo** e la selezione è condotta attraverso test attitudinali e comportamentali, assessment di gruppo e interviste individuali, tenendo conto dell'età, delle votazioni scolastiche, dei profili formativi e delle esperienze maturate, in considerazione dei requisiti professionali richiesti dai diversi ruoli aziendali. Nel corso dell'anno sono pervenuti oltre 31.000 curricula e l'iter di selezione ha coinvolto circa 655 candidati e focalizzato sia su profili "neolaureati" sia su profili professionali e middle management con esperienza in vari ambiti specialistici.

Per far conoscere ai giovani i profili professionali di interesse del Gruppo, raccogliere candidature ed effettuare colloqui conoscitivi e di orientamento, nel 2012 il Gruppo ha partecipato a 10 eventi (*career day* e presentazioni aziendali) organizzati soprattutto da istituzioni scolastiche e universitarie. In collaborazione con queste istituzioni nel corso dell'anno sono stati attivati 91 stage per 59 laureandi/neolaureati e 32 diplomati, offrendo occasioni di formazione specialistica "sul campo" soprattutto nelle strutture di Capogruppo e delle Società Prodotto.

ASSUNZIONI	2012		2011		2010	
	TOTALE	DONNE	TOTALE	DONNE	TOTALE	DONNE
Tempo determinato	141	56,0%	222	56,8%	411	46,7%
di cui da:						
somministrazione	2	0,0%	4	75,0%	n.a.	n.a.
apprendistato	0	0,0%	0	0,0%	n.a.	n.a.
stage	1	0,0%	4	0,0%	n.a.	n.a.
Tempo indeterminato	61	34,4%	136	33,1%	293	43,7%
di cui da:						
somministrazione	1	0,0%	5	20,0%	n.a.	n.a.
stage	0	0,0%	1	0,0%	n.a.	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>202</b>	<b>49,5%</b>	<b>358</b>	<b>47,8%</b>	<b>704</b>	<b>45,5%</b>

TRASFORMAZIONI DA TEMPO DETERMINATO	2012		2011		2010	
	TOTALE	DONNE	TOTALE	DONNE	TOTALE	DONNE
Da apprendistato	9	55,6%	8	62,5%	n.d.	n.d.
Altro	15	20,0%	82	45,1%	n.d.	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>33,3%</b>	<b>90</b>	<b>46,7%</b>	<b>510</b>	<b>n.d.</b>

CESSAZIONI	2012		2011		2010	
	TOTALE	DONNE	TOTALE	DONNE	TOTALE	DONNE
Riduzioni da piano industriale	119	30,3%	82	43,9%	545	13,4%
di cui:						
Fondo di solidarietà	2	100,0%	60	51,7%	153	22,9%
esodi incentivati	117	29,1%	22	22,7%	392	9,7%
Dimissioni volontarie	112	26,8%	220	29,5%	250	25,6%
Termine contratto	143	62,2%	203	53,7%	198	48,5%
Quiescenza	9	33,3%	7	0,0%	21	28,6%
Licenziamento	32	12,5%	23	21,7%	23	26,1%
Altro	41	14,6%	48	37,5%	19	10,5%
<b>TOTALE</b>	<b>456</b>	<b>36,8%</b>	<b>583</b>	<b>40,0%</b>	<b>1.056</b>	<b>23,4%</b>



Il turnover pari al 2,4% (0,6% il turnover volontario) si conferma in diminuzione rispetto agli ultimi anni: 3,0% nel 2011 (1,1% il turnover volontario) e 5,4% nel 2010 (1,3% il turnover volontario).

Nel corso dell'anno si sono verificati 570 passaggi infragruppo (34% donne), 98 in più rispetto al 2011.

TASSO NUOVI ASSUNTI E TURNOVER	2012		2011		2010	
	ASSUNZIONI <sup>1</sup>	TURNOVER <sup>2</sup>	ASSUNZIONI <sup>2</sup>	TURNOVER <sup>3</sup>	ASSUNZIONI <sup>3</sup>	TURNOVER <sup>4</sup>
<b>Qualifica</b>						
Dirigenti	0,2%	4,9%	1,8%	8,5%	0,8%	14,2%
Quadri direttivi	0,3%	1,9%	0,8%	2,1%	0,7%	5,8%
Aree professionali	1,6%	2,6%	2,5%	2,8%	5,6%	4,7%
<b>Genere</b>						
Uomini	0,8%	2,4%	1,5%	2,9%	3,1%	6,5%
Donne	1,4%	2,4%	2,4%	3,3%	4,4%	3,4%
<b>Età</b>						
Meno di 30	12,2%	10,1%	15,5%	13,8%	26,6%	9,3%
Da 30 a 50	0,6%	1,4%	1,2%	2,0%	1,1%	1,8%
Da 50 a 60	0,2%	2,0%	0,3%	2,4%	0,3%	8,7%
Oltre 60	0,4%	15,9%	0,4%	11,5%	0,7%	157,4%
<b>Area geografica</b>						
Nord Ovest	0,6%	1,7%	1,3%	2,1%	2,7%	4,6%
Nord Est	8,5%	9,7%	8,1%	18,4%	8,1%	11,6%
Centro	1,4%	3,7%	2,0%	3,5%	3,6%	5,3%
Sud e Isole	0,9%	2,6%	2,3%	3,8%	6,4%	6,7%
Esteri	7,7%	12,5%	13,2%	26,0%	9,8%	17,1%
<b>TOTALE</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>1,8%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,6%</b>	<b>5,4%</b>

<sup>1</sup> Rapporto assunzioni su dipendenti alla fine dell'anno.

<sup>2</sup> Rapporto cessazioni su dipendenti alla fine dell'anno.

### LA3 BENEFIT E ALTRI CONTRIBUTI INTEGRATIVI

Tutti i dipendenti del Gruppo, sia a tempo pieno che part-time con la sola esclusione dei contratti a tempo determinato, possono beneficiare, in relazione alla società di appartenenza, di forme di **previdenza e di assistenza sanitaria integrativa**, di **coperture assicurative** contro il rischio di morte o invalidità permanente, di **liberalità** in occasione di eventi significativi come matrimoni, nascite e adozioni, lauree, di borse di studio per i figli studenti, di **permessi retribuiti** per l'assistenza a familiari disabili, il ricovero urgente di familiari, la nascita o l'adozione di figli e il loro inserimento al nido. Contributi economici sono previsti a sostegno delle famiglie monoreddito o con persone disabili. Tra i servizi, sono attivi **asili nido aziendali**, otto **Circoli Culturali/Ricreativi Aziendali**, **strutture ricettive** in località turistiche a condizioni di favore e **bus navetta aziendali** per gli spostamenti casa-lavoro presso le sedi a maggior concentrazione di personale [EN18]. Con riferimento ai servizi bancari, vi sono condizioni di favore su spese e commissioni, finanziamenti a tasso agevolato per l'acquisto della casa e affidamenti automatici agevolati, in linea con le migliori condizioni di mercato.

SERVIZI E AGEVOLAZIONI PER I DIPENDENTI	2012				2011				2010			
	N. UTENTI MEDI	POSTI DISPONIBILI	LIVELLO UTILIZZO	COSTI SOSTENUTI (migliaia euro)	N. UTENTI MEDI	POSTI DISPONIBILI	LIVELLO UTILIZZO	COSTI SOSTENUTI (migliaia euro)	N. UTENTI MEDI	POSTI DISPONIBILI	LIVELLO UTILIZZO	COSTI SOSTENUTI (migliaia euro)
Asili nido	77	90	85,6%	277	72	90	80,0%	474	73	95	76,8%	350
di cui:												
Bergamo	40	46	87,0%		38	46	82,6%		38	46	82,6%	
Brescia	13	20	65,0%		10	20	50,0%		14	25	56,0%	
Milano	12	12	100,0%		12	12	100,0%		9	12	75,0%	
Jesi	12	12	100,0%		12	12	100,0%		12	12	100,0%	
Bus navetta				883				833				889
Circoli culturali e ricreativi aziendali <sup>1</sup>	22.811			555	14.221			586	24.177			598
di cui per:												
attività sportive	3.125				2.872				2.876			
attività turistiche	3.485				2.160				3.817			
attività culturali	5.138				2.726				4.957			
attività ricreative	9.660				4.759				10.043			
attività e servizi per ragazzi	1.403				1.704				2.484			
Previdenza complementare e polizze assicurative				52.570				50.455				48.577
Premi di studio e contributo alle famiglie				4.268				4.218				2.978
<b>TOTALE COSTI</b>				<b>58.553</b>				<b>56.566</b>				<b>53.392</b>

<sup>1</sup> Crat BPA, Crat BPB, Crat BPCI, Crat BSG, Crat CARIME, Circolo del Personale BRE and G.I.D UBI Banca, BVC

PERMESSI	2012				2011				2010
	GIORNI	DIPENDENTI	UOMINI	DONNE	GIORNI	DIPENDENTI	UOMINI	DONNE	GIORNI
Maternità e cura figli	89.750	1.818	582	1.236	92.391	1.801	599	1.202	89.885
Studio	935	148	83	65	1.249	201	115	86	1.391
Altre necessità personali	18.060	5.777	2.949	2.828	19.573	5.556	2.814	2.742	19.359
<b>TOTALE</b>	<b>108.745</b>	<b>7.743</b>	<b>3.614</b>	<b>4.129</b>	<b>113.213</b>	<b>7.558</b>	<b>3.528</b>	<b>4.030</b>	<b>110.635</b>



Dal 2002 le famiglie dei dipendenti in servizio e in quiescenza con figli disabili non autosufficienti possono contare sul supporto di **Clematis Onlus**. L'associazione, nata per volontà di un gruppo di dipendenti e sostenuta economicamente dal Gruppo, ha stipulato una convenzione assicurativa per garantire ai figli disabili, in caso di decesso di entrambi i genitori, una rendita annua integrativa di 12.000 euro rivalutabili. A questa convenzione hanno aderito 66 famiglie – di cui 33 di dipendenti in quiescenza – a favore di 70 figli disabili. Tra le iniziative vi sono i contributi per spese di "formazione riabilitativa" dei genitori e dei figli disabili e per l'acquisto di ausili non rimborsabili da enti pubblici o privati.

#### LA15 RIENTRO DAL LAVORO E TASSO DI RETENTION DOPO IL CONGEDO PARENTALE

☞ LA7 e LA3

La normativa italiana prevede un periodo obbligatorio di congedo per le donne lavoratrici dipendenti, di norma durante i due mesi antecedenti la data presunta del parto e i tre mesi dopo il parto, e un'astensione dal lavoro facoltativa per entrambi i genitori, di norma per un periodo massimo di sei mesi per ciascuno, nei primi otto anni di vita del bambino.

Oltre ai congedi parentali, la normativa e i contratti collettivi nazionali e integrativi aziendali prevedono la concessione di giorni di permesso per maternità e cura dei figli (es. allattamento) e per l'assistenza a familiari disabili.

CONGEDO PARENTALE OBBLIGATORIO	2012	2011	2010
Dipendenti che hanno fruito del congedo durante l'anno	474	494	526
di cui:			
ancora in congedo a fine anno	162	170	181
rientrati dal congedo durante l'anno	310	323	345
dimessi al termine del congedo	2	1	-
Dipendenti occupati dopo 12 mesi del termine del congedo	322	345	321
Tasso di rientro <sup>1</sup>	99,4%	99,7%	100,0%
Tasso di retention <sup>2</sup>	99,7%	100,0%	98,2%

<sup>1</sup> Al termine del congedo parentale.

<sup>2</sup> Ad 1 anno dal termine del congedo parentale.

CONGEDO PARENTALE FACOLTATIVO	2012	2011	2010
Dipendenti che hanno fruito di congedo nell'anno	623	521	452
di cui donne	95,3%	95,2%	95,4%

#### Relazioni industriali

#### LA4 DIPENDENTI COPERTI DAI CONTRATTI COLLETTIVI

La totalità dei dipendenti è coperta dalla contrattazione collettiva nazionale e non vi è alcuna restrizione alla libertà di associazione e partecipazione ad Organizzazioni sindacali. Nel Gruppo sono presenti 8 Organizzazioni Sindacali, alle quali aderisce l'81,5% dei dipendenti totali. Tutte le Organizzazioni sindacali operano liberamente, senza restrizioni, e il Gruppo mette a loro disposizione adeguati strumenti operativi per lo svolgimento dell'attività sindacale. Nel 2012 i rappresentanti delle Organizzazioni sindacali hanno usufruito di 30.256 giornate di permessi sindacali (+0,7% rispetto al 2011).

Le relazioni con le Organizzazioni sindacali sono improntate alla ricerca, per quanto possibile, di soluzioni condivise sui temi di volta in volta oggetto di discussione, attraverso un dialogo trasparente, concreto e continuo anche oltre i limiti minimi previsti dalle procedure istituzionali. Il 2012 è stato contrassegnato da un'intensa attività di relazione, con 130 incontri sindacali per un totale di 520 ore, sia per l'espletamento delle procedure relative al Piano Industriale 2011-2013/15

sia per la sottoscrizione di altri accordi a livello di Gruppo e a livello aziendale [☞ LA5].

Nel corso dell'anno le Organizzazioni sindacali hanno proclamato alcuni **scioperi**, per un totale di 2.672 ore di assenza, tutti a livello nazionale per motivazioni connesse alle vicende economiche e politiche del Paese. Non vi è stato alcuno sciopero connesso per vertenze riguardanti il Gruppo o il sistema bancario.

I cambiamenti organizzativi rilevanti sono attuati nel pieno rispetto delle procedure previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Credito, che prevedono un periodo minimo di 45 giorni per il confronto con le Organizzazioni sindacali. Negli interventi di riorganizzazione, che rispondono a importanti motivazioni di ottimizzazione e razionalizzazione, si riserva la massima attenzione al contenimento dei riflessi sui lavoratori, con riferimento a riqualificazione professionale, mobilità territoriale e conciliazione dei tempi di vita e lavoro. I processi di ricollocazione e riqualificazione professionale sono gestiti nell'ottica prioritaria della valorizzazione del patrimonio umano e professionale, da perseguire anche attraverso la proposizione di piani formativi, e la mobilità infragruppo è gestita, per quanto possibile, come occasione per trasformare i cambiamenti in opportunità di crescita e valorizzazione delle persone e delle loro professionalità, attribuendo nuove mansioni in coerenza con le qualifiche, esperienze, potenzialità e attitudini personali dei dipendenti.

Nel 2012 sono state realizzate alcune revisioni organizzative, anche per interventi previsti dal Piano Industriale 2011-2013/15, con procedure sindacali che hanno portato alla sottoscrizione di accordi sia a livello di Gruppo che a livello aziendale e nello specifico:

- due Protocolli di intesa sindacale per la fusione per incorporazione di B@nca 24-7 in UBI Banca e uno per la fusione per incorporazione del Banco di San Giorgio in Banca Regionale Europea, che hanno previsto limitate misure di mobilità territoriale anche transitoria e idonei percorsi di qualificazione e riconversione professionale dei dipendenti coinvolti;
- un accordo sindacale avente ad oggetto la fusione per incorporazione di Società Italiana Leasing e Finanziamenti Spa (SILF) in UBI Banca, operazione che non ha comportato tensioni occupazionali e mobilità territoriale per i lavoratori coinvolti;
- un accordo sindacale relativo al trasferimento di ramo d'azienda di IW Bank a UBI Sistemi e Servizi, che non ha comportato tensioni occupazionali presso IW Bank e riflessi sulla mobilità professionale dei lavoratori coinvolti e ha portato a limitati riflessi sulla mobilità territoriale;
- una procedura relativa alle operazioni previste dal Piano Industriale 2011-2013/15 avente per oggetto, da un lato, una nuova serie di interventi di razionalizzazione della rete territoriale del Gruppo e, dall'altro, la revisione del Modello distributivo in Banca Popolare Commercio e Industria, attraverso l'introduzione del modello "Filiale capofila – Filiale aggregata" già applicato in altre realtà del Gruppo, con contenute misure di mobilità territoriale;
- la procedura avente ad oggetto l'allocazione delle attività di formazione e sviluppo professionale e manageriale delle Società del Gruppo presso la nuova società consortile UBI Academy, operazione che non ha comportato riflessi sul personale interessato distaccato presso la nuova società né in tema di mobilità territoriale né sotto il profilo dello status giuridico e professionale;
- un'informativa di legge alle parti sindacali avente ad oggetto la cessione da parte di UBI Banca del pacchetto azionario di controllo di UBI Insurance Broker a Marine & Aviation, operazione che non ha comportato alcuna ricaduta sulle condizioni di lavoro del personale di UBI Banca interessato.

Inoltre, con procedura di Gruppo avviata il 28 agosto e conclusa con l'Accordo Quadro del 29 novembre, sono state comunicate alle Organizzazioni sindacali le principali leve di intervento volte alla ricerca di maggior efficienza e produttività, nell'ambito del piano di revisione organizzativa del Gruppo e di contenimento dei costi, quali: gli interventi riguardanti le filiali, l'assetto organizzativo commerciale di rete Private e Corporate, le modalità di interazione tra Capogruppo e Banche Rete, la Multicanalità integrata, l'evoluzione della struttura organizzativa di Capogruppo e di UBI Sistemi e Servizi, nonché ulteriori interventi di riorganizzazione riguardanti alcune Società Prodotto. L'Accordo Quadro contiene alcune previsioni per il triennio 2013-2015 come l'attivazione di un

**piano di esodo anticipato volontario** e la possibilità di richiedere su base volontaria la **sospensione di attività e/o la riduzione dell'orario di lavoro** mediante accesso all'assegno ordinario del Fondo di Solidarietà del Personale del Credito. Il dipendente che aderisce alle prestazioni del Fondo percepisce per le giornate/ore non lavorate – entro un limite massimale mensile - un assegno corrispondente a circa il 60% della retribuzione lorda. La proposta di adesione alla riduzione dell'orario di lavoro è rivolta al personale appartenente alla categoria delle aree professionali e dei quadri direttivi a tempo indeterminato, mentre la sospensione riguarda tutto il personale a tempo interminato (compresi i dirigenti). Lo stesso Accordo prevede, a supporto del **ricambio generazionale** e secondo un criterio di proporzionalità tra le risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro ed i nuovi inserimenti, un ampliamento del piano di stabilizzazione contrattuale e di assunzioni per 283 inserimenti.

☞ Relazioni e Bilanci p. 42-43

## Salute e sicurezza sul lavoro

La materia della salute e sicurezza sul lavoro è approfonditamente disciplinata dal D.Lgs. 81/2008, le cui disposizioni sono applicate in tutte le società del Gruppo. Nell'ambito della Capogruppo è stata costituita una funzione, allocata direttamente in staff al Chief Operating Officer, che ha il compito di presidiare l'attuazione della normativa in materia per tutto il Gruppo e di assumere il ruolo di Servizio di Prevenzione e Protezione per quelle società con cui sussiste uno specifico contratto di service. La funzione è costantemente supportata da una primaria società di consulenza.

### LA6 COMITATI PER LA SALUTE E SICUREZZA

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/2008, in tutte le società sono previsti incontri annuali, ai quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di lavoro ed i suoi delegati), il responsabile e gli addetti del Servizio Prevenzione e Protezione, il Medico competente ed i Rappresentati dei lavoratori per la Sicurezza, laddove nominati.

Ulteriori incontri hanno luogo, anche separatamente tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e ciascuno degli attori sopra citati, per analizzare approfonditamente specifiche problematiche, tra cui l'evoluzione del processo di valutazione dei rischi e la verifica dello stato di avanzamento dei piani di mitigazione, gli aggiornamenti ed approfondimenti normativi che si rendono necessari in relazione all'evoluzione del contesto legislativo, le problematiche gestionali che possono emergere nelle singole realtà, i progetti speciali avviati nel Gruppo. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione viene anche periodicamente convocato dagli Organismi di Vigilanza 231 e/o dai Collegi Sindacali.

Nel corso del 2012 sono stati effettuati complessivamente 73 incontri.

### LA7 INFORTUNI, MALATTIE E ASSENTEISMO

Anche nel 2012 il settore bancario conferma quanto rilevato negli anni precedenti in merito alla scarsa pericolosità, sotto il profilo del rischio infortunistico, degli ambienti e dei processi di lavoro: nelle statistiche INAIL il comparto si posiziona sul gradino più basso delle statistiche infortunistiche in termini di pericolosità assoluta, frequenza e gravità degli incidenti, con la prevalenza degli infortuni in itinere rispetto al totale degli infortuni. Il Gruppo si presenta assolutamente conforme ai dati di settore e ha adottato specifiche policy per ridurre alla fonte i rischi da incidenti stradali, privilegiando l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico per gli spostamenti di servizio e mettendo a disposizione mezzi di trasporto collettivi dove sussistono fenomeni di significativa mobilità legati ai processi di ristrutturazione aziendale.

Per le possibili fonti di rischio infortunistico fisiologicamente presenti nell'ambiente di lavoro, come ad esempio quelle connesse alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili e dei relativi impianti, oltre a una continua opera di sensibilizzazione del personale di UBI Sistemi e Servizi che gestisce direttamente i rapporti con i fornitori che eseguono gli interventi, nei casi di infortuni imputabili a carenze od omissioni delle ditte manutentrici, sono state formalmente segnalate le manchevolezze riscontrate, ricordando gli obblighi di sicurezza sottoscritti nei contratti.

INFORTUNI	2012							2011	2010
	TOTALE	UOMINI	DONNE	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	TOTALE	TOTALE
<b>Sul lavoro</b>									
N. ro eventi	51	26	25	28	1	2	20	57	46
Tasso di infortunio <sup>1</sup>	0,001	0,001	0,002	0,001	0,001	0,001	0,004	0,002	0,001
Tasso di infortunio GRI <sup>2</sup>	0,39	0,30	0,56	0,31	0,23	0,15	0,93	0,43	0,37
Indice di gravità <sup>3</sup>	0,05	0,04	0,06	0,03	0,00	0,01	0,14	0,05	0,04
Indice di gravità GRI <sup>4</sup>	11,98	10,23	15,34	8,00	0,68	2,04	37,12	13,19	10,23
<b>In itinere</b>									
N. ro eventi	175	101	74	119	6	17	33	176	182
Tasso di infortunio <sup>1</sup>	0,005	0,004	0,006	0,005	0,005	0,005	0,006	0,005	0,005
Tasso di infortunio GRI <sup>2</sup>	1,35	1,18	1,67	1,31	1,36	1,28	1,53	1,31	1,45
Indice di gravità <sup>3</sup>	0,15	0,15	0,16	0,15	0,16	0,17	0,16	0,18	0,16
Indice di gravità GRI <sup>4</sup>	40,53	39,35	42,79	39,11	42,26	46,00	42,78	47,07	41,33
<b>TOTALE EVENTI</b>	<b>226</b>	<b>127</b>	<b>99</b>	<b>147</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>53</b>	<b>233</b>	<b>228</b>
<b>Tasso di infortunio<sup>1</sup></b>	<b>0,007</b>	<b>0,006</b>	<b>0,008</b>	<b>0,006</b>	<b>0,006</b>	<b>0,005</b>	<b>0,009</b>	<b>0,007</b>	<b>0,007</b>
<b>Tasso di infortunio GRI<sup>2</sup></b>	<b>1,74</b>	<b>1,49</b>	<b>2,23</b>	<b>1,62</b>	<b>1,59</b>	<b>1,44</b>	<b>2,46</b>	<b>1,74</b>	<b>1,81</b>
<b>Indice di gravità<sup>3</sup></b>	<b>0,20</b>	<b>0,19</b>	<b>0,22</b>	<b>0,18</b>	<b>0,16</b>	<b>0,18</b>	<b>0,30</b>	<b>0,23</b>	<b>0,19</b>
<b>Indice di gravità GRI<sup>4</sup></b>	<b>52,50</b>	<b>49,58</b>	<b>58,13</b>	<b>47,10</b>	<b>42,95</b>	<b>48,04</b>	<b>79,90</b>	<b>60,25</b>	<b>51,57</b>

<sup>1</sup> Rapporto tra numero infortuni e totale giorni lavorati x 100.

<sup>2</sup> Rapporto tra numero infortuni e totale ore lavorate x 200.000.

<sup>3</sup> Rapporto tra giornate di lavoro perse e totale giorni lavorati x 100.

<sup>4</sup> Rapporto tra giornate di lavoro perse e totale ore lavorate x 200.000.

Nel 2012 si è verificato un infortunio mortale in itinere e nessun infortunio mortale sul lavoro.

ASSENZE (N.RO GIORNATE)	2012							2011	2010
	TOTALE	UOMINI	DONNE	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	TOTALE	TOTALE
Malattie	125.058	72.944	52.114	83.964	3.314	12.711	25.069	133.208	128.176
Infortuni	6.812	4.231	2.581	4.265	189	636	1.722	8.069	6.481
di cui: lavorativi	1.554	873	681	724	3	27	800	1.766	1.286
di cui: in itinere	5.258	3.358	1.900	3.541	186	609	922	6.303	5.195
Altre assenze	62.092	42.977	19.114	39.822	1.404	7.814	13.051	59.344	57.017
di cui: cariche pubbliche o elettive	2.350	1.960	390	1.329	255	512	254	n.d.	n.d.
di cui: donazioni sangue	1.893	1.594	299	1.522	45	203	123	n.d.	n.d.
di cui: assistenza disabili	21.089	10.156	10.933	12.905	479	2.603	5.102	n.d.	n.d.
di cui: permessi sindacali	31.122	25.928	5.194	19.581	524	4.044	6.973	n.d.	n.d.
di cui: permessi sicurezza	62	61	1	57	4	0	1	n.d.	n.d.
di cui: sciopero	385	217	168	381	2	2	0	n.d.	n.d.
di cui: altro <sup>1</sup>	5.191	3.061	2.129	4.047	95	450	598	n.d.	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>193.962</b>	<b>120.152</b>	<b>73.809</b>	<b>128.051</b>	<b>4.907</b>	<b>21.161</b>	<b>39.842</b>	<b>200.621</b>	<b>191.674</b>

<sup>1</sup> Include permessi per cure termali e i permessi per assemblee.

MALATTIE	2012							2011	2010
	TOTALE	UOMINI	DONNE	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	TOTALE	TOTALE
Indice di gravità <sup>1</sup>	3,66	3,25	4,46	3,53	2,85	3,62	4,44	3,81	3,82
Indice di gravità GRI <sup>2</sup>	963,89	854,74	1.173,69	927,27	753,03	960,11	1.163,14	994,70	1.019,84

<sup>1</sup> Rapporto tra giorni di malattia e totale giorni lavorati x 100.

<sup>2</sup> Rapporto tra giorni di malattia e totale ore lavorate moltiplicato x 200.000.

Nell'ambito delle attività del Servizio Prevenzione e Protezione sono riconosciute e gestite anche le situazioni di rischio connesse alle **malattie professionali** (es. stress lavoro-correlato), tuttavia non è possibile rendicontare il numero delle giornate di assenza in quanto i certificati medici, per garantire il diritto alla privacy dei dipendenti, non riportano la patologia.

ASSENTEISMO	2012							2011	2010
	TOTALE	UOMINI	DONNE	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	TOTALE	TOTALE
Tasso di assenteismo <sup>1</sup>	5,68	5,35	6,32	5,38	4,21	6,03	7,05	5,74	5,72
Tasso di assenteismo GRI <sup>2</sup>	11.366,51	10.705,01	12.637,57	10.757,26	8.429,91	12.063,66	14.106,10	11.488,75	11.437,94

<sup>1</sup> Rapporto tra giorni di assenza e giorni lavorati per 100.

<sup>2</sup> Rapporto tra giorni di assenza e giorni lavorati per 200.000.



Il nuovo piano formativo di Gruppo - adeguato per argomenti trattati e durata dei corsi al dettato normativo in materia di salute e sicurezza - prevede oltre a corsi in modalità e-learning individuati all'interno del catalogo formativo dell'Associazione di Categoria, anche sessioni formative in aula con docenza qualificata fornita sia da personale appartenente al Servizio di Prevenzione e Protezione sia dalla società che fornisce consulenza al Gruppo in materia di salute e sicurezza.

Particolarmente apprezzato dai partecipanti è il percorso formativo per il personale esposto al **rischio di rapina**, consistente in un'intera giornata di formazione in aula, con docenza di specialisti psicologi coadiuvati dagli addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione, integrato da una sessione propedeutica all'aula in modalità e-learning che, simulando diverse tipologie di rapine, mette il dipendente nella condizione di interiorizzare i comportamenti corretti da adottare.

Per sensibilizzare tutto il personale sul tema del **rischio di stress lavoro-correlato** è stato erogato tramite la piattaforma aziendale di formazione a distanza un corso divulgativo, espressamente elaborato per il settore bancario da un esponente di spicco del mondo accademico in collaborazione con ABI Formazione.

Per accrescere la consapevolezza del personale sull'importanza di attuare comportamenti coerenti e rispettosi della salute propria ed altrui - anche in attuazione dei principi contenuti nel Codice Etico - nel portale Intranet aziendale UBILife è presente una sezione dedicata alla salute e sicurezza, nella quale sono facilmente reperibili riferimenti normativi di legge ed aziendali, notizie sull'organizzazione della sicurezza nel Gruppo (es. piani di emergenza e percorsi di esodo da seguire nei vari stabili realizzati attraverso immagini fotografiche reali), il materiale didattico utilizzato in aula nel corso delle iniziative formative, nonché consigli ed informazioni utili sui corretti stili di vita per mantenere un buon equilibrio psico-fisico.

Con particolare riferimento ai rischi derivanti dal fumo, nel 2012 sono stati organizzati - in collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi - una serie di incontri-laboratori dal titolo **No Smoking Be Happy** presso le sedi di UBI Banca di Bergamo e Brescia, rivolti alle comunità scolastiche (scolari ed insegnanti) e alle famiglie oltre che ai dipendenti. Oltre 1.600 sono stati i partecipanti.

## Prevenzione

Tutte le unità operative vengono sottoposte a ispezioni programmate e a sopralluoghi sulla base delle segnalazioni pervenute dai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, dalle Organizzazioni sindacali e dal personale delle stesse unità operative, oppure su richiesta delle Direzioni aziendali. Tutte le nuove strutture, così come quelle oggetto di ristrutturazione, vengono verificate entro 90 giorni dalla data di apertura: le verifiche possono generare una serie di "prescrizioni" nei confronti degli enti a cui viene convenzionalmente attribuita la responsabilità della rimozione del rischio (Preposto, Real Estate, Security), che vengono registrate nel sistema informativo per la gestione degli stati di avanzamento degli interventi tecnici risolutivi.

La sorveglianza sanitaria svolta dai Medici Competenti mira a garantire a tutto il personale il medesimo livello di servizio e attenzione alla tutela della salute e prevede sia visite periodiche<sup>1</sup> sia visite su richiesta del personale stesso. I Medici provvedono a segnalare prontamente eventuali situazioni di criticità che dovessero emergere in sede di visita, per individuare le più idonee soluzioni di miglioramento o di rimozione dei disagi.

ATTIVITA' DI PREVENZIONE E ASSISTENZA	2012	2011	2010
Visite mediche	1.055	956	678
Sopralluoghi	481	308	318
Corsi di formazione (n. partecipanti)	22.048	24.417	2.518
Prove di evacuazione con assistenza	41	42	26
Monitoraggi ambientali	53	60	60
Interventi di assistenza psicologica post-rapina	28	42	31

<sup>1</sup> A ciascun dipendente viene correlata, ove prevista dalla normativa, una tipologia di esposizione al rischio con la conseguente programmazione delle visite mediche necessarie.

<b>INTERVENTI TECNICI PER LA RIDUZIONE DEI RISCHI</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Antincendio, gestione emergenze, uscite di sicurezza	1.961	6.637	3.920
Impianti (macchine, manutenzioni)	395	2.737	1.415
Locali (pavimenti, pareti, davanzali, scale, barriere architettoniche)	566	3.098	592
Ergonomia (illuminazione, posti di lavoro, microclima)	299	1.567	626
Certificati e documenti	30	174	106
<b>TOTALE</b>	<b>3.251</b>	<b>14.213</b>	<b>6.659</b>

Nel corso dell'anno alcune aziende del Gruppo sono state oggetto di sopralluoghi ispettivi da parte degli enti pubblici deputati al controllo del rispetto della normativa prevenzionistica, in particolare del livello di attuazione del precetto normativo in materia di valutazione dello stress lavoro-correlato. Non sono state emesse prescrizioni.

Nel 2011 sono stati siglati due accordi con le Organizzazioni sindacali, per regolamentare l'elezione e l'attività dei Rappresentati del Lavoratori per la Sicurezza in altrettante aziende del Gruppo.

## Formazione

Tutte le attività di formazione sono gestite da **UBI Academy**, la società consortile del Gruppo [☞ 2.3 e 2.9] nata nel 2012 che ha per oggetto la progettazione e la prestazione di servizi per la formazione permanente e lo sviluppo professionale e manageriale del personale appartenente alle Società del Gruppo. Per favorire la realizzazione di questi obiettivi, UBI Academy ha attivato partnership con alcuni centri istituzionali del sapere nazionali e territoriali (Università e Business School), in coerenza con le politiche di responsabilità sociale del Gruppo.

La rilevazione dei fabbisogni e la definizione dei piani formativi viene effettuata su base periodica, utilizzando diversi strumenti complementari: incontri annuali con le Direzioni Risorse Umane delle diverse Banche e Società del Gruppo, focus group dedicati a specifiche famiglie professionali, indicazioni rivenienti dal Piano Industriale 2011-2013/15 e dal Piano Commerciale di Gruppo e necessità formative evidenziate dall'annuale processo di Rilevazione delle Competenze, che coinvolge tutti i dipendenti del Gruppo. Opportunamente strutturate e integrate con gli altri sistemi di sviluppo delle risorse umane e affiancate da un'intensa attività di comunicazione interna, le proposte formative intendono essere uno strumento efficace per accrescere e valorizzare il patrimonio di conoscenze tecnico-professionali, esperienze e capacità manageriali, comportamenti etici e culturali di ogni collaboratore e per sviluppare l'identità e la cultura aziendale attraverso la diffusione dei valori e delle strategie del Gruppo.

L'attività formativa impegna come docenti sia colleghi delle diverse banche e società del Gruppo sia professionisti esterni. Il corpo docente interno è costituito da circa 400 colleghi, che nel 2012 hanno condotto interventi per una fruizione complessiva di quasi 30 mila giornate (circa il 54% del totale della formazione erogata in aula. La preparazione e l'aggiornamento del corpo docenti sono strutturati in percorsi formativi di abilitazione e affinamento delle migliori tecniche di docenza, gestione dell'aula e condivisione dei comportamenti virtuosi. Al docente spetta infatti il compito non solo di trasmettere conoscenze, ma anche di facilitare la condivisione di esperienze, esempi positivi e comportamenti distintivi, per diffondere un linguaggio comune, i valori e la cultura dell'impresa e il senso di appartenenza al Gruppo. Le attività, sia in aula sia a distanza, prevedono la compilazione di un questionario di gradimento e - per i corsi di carattere tecnico/professionale - di un questionario di apprendimento attraverso il quale valutare l'avvenuta acquisizione dei contenuti e il superamento del corso.

Le aziende del Gruppo aderiscono ai Fondi Paritetici Interprofessionali per la Formazione Continua FONDIR (Fondo per la formazione dei Dirigenti) e F.B.A. (Fondo per la formazione dei dipendenti delle aziende operanti nei settori del credito e delle assicurazioni - Fondo Banche Assicurazioni). In aderenza ai contenuti e nel rispetto dei parametri previsti dagli avvisi, sono stati presentati dal Gruppo e successivamente approvati dai fondi F.B.A. e FONDIR, piani formativi per un totale di circa 204.500 ore di formazione, con oltre 32.000 partecipanti. Tutti i piani formativi presentati sono

stati condivisi con le Organizzazioni Sindacali Aziendali delle singole banche e società coinvolte, salvo per gli avvisi FONDIR per i quali le parti sociali hanno sottoscritto un accordo a livello nazionale.

Le attività formative sono integrate da un'intensa attività di comunicazione interna, che ha il compito di veicolare i valori, le strategie e i principali progetti del Gruppo, per contribuire al miglioramento dell'efficienza aziendale attraverso la condivisione delle conoscenze e la generazione di coinvolgimento e partecipazione e per accompagnare i processi di cambiamento con iniziative di promozione e rafforzamento dell'identità aziendale. Il portale Intranet aziendale **UBILife** è il principale strumento di comunicazione interna che, nel corso del 2012, si è consolidato come uno spazio di costante utilizzo da parte dei dipendenti con 100.000 pagine viste a settimana. Nella intranet aziendale sono stati resi disponibili durante l'anno il magazine elettronico multimediale **E-Book Assemblea**, per informare i dipendenti sui principali argomenti trattati nell'Assemblea dei Soci dell'aprile 2012, e una serie di video - **UBIClick** - per supportare l'attività professionale quotidiana e per informare sulla vita e le strategie del Gruppo su importanti progetti quali la riorganizzazione aziendale [ LA5], il piano di incentivo all'esodo e di sospensione/riduzione dell'orario di lavoro [ LA5]. Dalla intranet è anche fruibile il periodico aziendale **YOUBIMagazine**, che sostituisce quello precedentemente diffuso in formato cartaceo, nel quale ogni articolo pubblicato è commentabile dagli utenti.

Nel 2012 è stata realizzata la convention dedicata al tema **Le opportunità di una crisi**, a cui hanno partecipato circa 1.400 colleghi provenienti da tutte le realtà del Gruppo, e sono stati pubblicati il primo numero dell'**Almanacco YOUBI**, con i principali avvenimenti che hanno interessato il Gruppo nel corso del 2011 e a inizio 2012, e il quadrimestrale **Noi docenti UBI**, dedicato ai dipendenti che svolgono il ruolo di docenti interni.

Il 95% del personale ha partecipato nel 2012 ad almeno un'attività formativa e le ore di formazione erogate sono state decisamente superiori rispetto alla formazione minima da effettuarsi durante l'orario di lavoro prevista dal CCNL. La formazione in aula e/o in stage ha rappresentato il 64% delle attività formative, mentre il restante 36% è rappresentato dalla formazione online a distanza (FAD).

**LA10**  
**FORMAZIONE ANNUA**  
**PER DIPENDENTE E**  
**CATEGORIA**  
**CONTRATTUALE**

Relazioni e  
Bilanci 2012  
p. 71-73

FORMAZIONE	2012	2011	2010
<b>Gruppo</b>			
Ore di formazione	745.943	775.793	712.583
di cui formazione obbligatoria <sup>1</sup>	365.370	331.928	n.d.
Costo della formazione (milioni euro) <sup>2</sup>	4,4	4,8	
Lavoratori coinvolti	95%	94%	92%
Ore medie di formazione pro capite	41	42	39
Gradimento medio in centesimi (obiettivo 69)	78	79	79
<b>Banche Rete</b>			
Dipendenti coinvolti	96%	99%	99%
Ore medie di formazione pro-capite	47	48	46

<sup>1</sup> Comprende la formazione normativa in ambito assicurativo prevista da ISVAP.

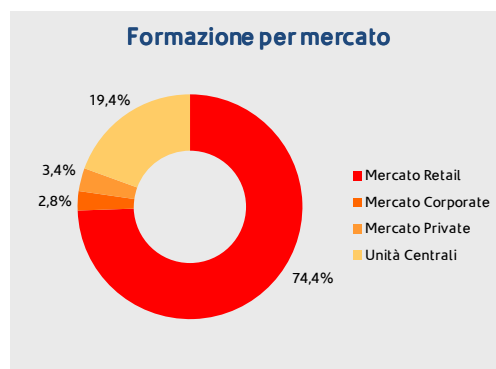
<sup>2</sup> Le spese sostenute comprendono i costi figurativi dei docenti interni.

FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE	2012			2011		
	DIPENDENTI	ORE	ORE MEDIE PRO-CAPITE	DIPENDENTI	ORE	ORE MEDIE PRO-CAPITE
Dirigenti	339	11.648	29	398	12.330	30
di cui donne	29	1.020	30	41	801	20
Quadri direttivi	7.062	300.210	40	7.324	322.050	44
di cui donne	1.568	62.325	38	1.558	62.800	40
Aree professionali	9.922	434.084	42	10.411	441.413	41
di cui donne	4.778	203.768	42	4.109	203.050	41
<b>TOTALE</b>	<b>17.323</b>	<b>745.943</b>	<b>41</b>	<b>18.133</b>	<b>775.793</b>	<b>42</b>
<b>di cui donne</b>	<b>6.375</b>	<b>267.113</b>	<b>41</b>	<b>5.708</b>	<b>266.651</b>	<b>41</b>

La programmazione dell'attività formativa per il **completamento e/o l'attivazione di progetti**

**strategici** con il rafforzamento delle competenze distintive e la valorizzazione dei ruoli professionali (con particolare riferimento ai ruoli di responsabilità e di governo dell'attività di business) ha riguardato in particolare:

- l'estensione del Programma Valore a diversi ruoli strategici di business (Gestori Small Business, Account Manager Corporate e Private Banker);
- il supporto dell'attivazione del modello di servizio Mass Market Team di filiale, per Addetti e Referenti Clienti;
- il progetto di abilitazione e affinamento delle competenze per i nuovi ruoli di Sviluppatori, nucleo focale del nuovo modello di servizio della Rete;
- le iniziative relative al progetto di Ottimizzazione del Modello di Antiriciclaggio, per rafforzare le conoscenze degli addetti alla relazione con il cliente in materia di normativa antiriciclaggio;
- la sensibilizzazione sui temi della "pricing excellence" e della "customer satisfaction"; in particolare, per la diffusione della cultura della qualità e della soddisfazione del cliente è stato predisposto un corso di formazione a distanza (FAD), che è stato fruito da quasi il 70% dei dipendenti a cui è stato proposto, pari a oltre 11.000 persone;
- il rafforzamento delle competenze finanziarie della Rete con focalizzazione sull'analisi dei mercati finanziari e sull'asset allocation.



Le attività per il **rafforzamento delle competenze professionali** di base (operative, commerciali, creditizie e finanziarie) hanno assorbito complessivamente il 51% della formazione. La tematica assicurativa continua ad assorbire una quota significativa di formazione (29%), con programmi differenziati per Mercato e per segmento di clientela, per l'abilitazione e l'aggiornamento professionale previsti per lo svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa, nel rispetto del Regolamento ISVAP 5/2006. Gli altri aggiornamenti di natura normativa (pari al 20% del totale) hanno riguardato aspetti di rilevante impatto per l'operatività bancaria, come la trasparenza, la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e il già citato antiriciclaggio.

In questo periodo di forte discontinuità e mutamento degli scenari competitivi, è di importanza strategica per il Gruppo offrire al management la possibilità di partecipare a momenti di aggiornamento professionale e di riflessione manageriale. Nel 2012 il programma di **formazione manageriale** per i ruoli di responsabilità si è focalizzato sull'orientamento alla complessità organizzativa e gestionale, con riferimento soprattutto alla gestione e motivazione dei collaboratori per rafforzare lo spirito di squadra. E' stata proposta la partecipazione a un programma di incontri di approfondimento in ambito economico, politico e sociale tenuto da esponenti di spicco del mondo manageriale, imprenditoriale, istituzionale ed accademico.

FORMAZIONE PER AREA TEMATICA	2012			
	ORE	PARTECIPANTI <sup>1</sup>		
		DIRIGENTI	QUADRI DIRETTIVI	AREE PROFESSIONALI
Assicurativa	214.748	13	3.322	3.765
Normativa	147.464	267	6.707	9.360
Finanza e MiFID	40.103	48	1.186	1.729
Comportamentale/manageriale	93.255	286	4.938	6.919
Crediti	55.080	34	2.464	2.413
Operativa/informatica/linguistica	77.010	75	1.988	3.737
Commerciale	115.125	97	3.858	4.267
Responsabilità Sociale e Codice etico	3.159	18	827	1.435
<b>TOTALE</b>	<b>745.943</b>	<b>339</b>	<b>7.062</b>	<b>9.922</b>

<sup>1</sup> Il totale partecipanti non è la somma dei partecipanti per ogni area tematica: uno stesso dipendente potrebbe aver partecipato a più corsi appartenenti a diverse aree tematiche.

DETTAGLIO FORMAZIONE NORMATIVA <sup>1</sup>	2012			
	ORE	PARTECIPANTI <sup>2</sup>		
		DIRIGENTI	QUADRI DIRETTIVI	AREE PROFESSIONALI
Responsabilità amministrative enti (D.Lgs. 231/2001)	1.719	5	167	310
Trasparenza e Usura	378	1	58	56
Patti Chiari	3.167	5	1.999	3.866
Sicurezza (D.Lgs. 81/2008 – ex D.Lgs. 626/94)	58.934	222	6.234	8.503
Privacy	12.624	63	2.362	3.646
Antiriciclaggio	48.039	195	4.918	7.541
Altre tematiche normative	22.602	151	2.424	2.255
<b>TOTALE</b>	<b>147.464</b>	<b>267</b>	<b>6.707</b>	<b>9.360</b>

<sup>1</sup> Non comprende la formazione sulla normativa MiFID, che è inclusa nell'area tematica Finanza e MiFID.

<sup>2</sup> Il totale dei partecipanti non è la somma dei partecipanti per ogni area tematica: uno stesso dipendente potrebbe aver partecipato a più corsi appartenenti a diverse aree tematiche.

Per i giovani talenti del Gruppo è stato avviato il Master Universitario di II livello in Gestione delle Società Bancarie della durata di 2 anni, sviluppato in collaborazione con la Scuola di Business del Politecnico di Milano, al quale sono stati iscritti 45 giovani.

Tutto il personale può accedere liberamente a programmi di formazione a distanza di informatica e di inglese, spagnolo, francese e tedesco.

**LA11**  
**GESTIONE DELLE**  
**COMPETENZE E DEGLI**  
**SVILUPPI**  
**PROFESSIONALI**

Il principale strumento a supporto delle attività di gestione e sviluppo professionale del personale e di pianificazione delle attività formative è il processo di **Rilevazione delle Competenze**, proposto periodicamente (solitamente con cadenza annuale) a tutti i dipendenti delle società in cui è stato attivato (18.685 dipendenti pari al 97,9% dei dipendenti totali del Gruppo), con la sola eccezione dei componenti delle Direzioni Generali. Il processo si articola in tre principali fasi: rilevazione e autorilevazione delle competenze, restituzione dei risultati e colloqui individuali tra responsabile e collaboratore. Tutti i responsabili sono tenuti ad effettuare la rilevazione delle competenze dei propri collaboratori, mentre l'autorilevazione non è obbligatoria, ma utile al collaboratore per acquisire consapevolezza circa i propri punti di forza e di miglioramento e partecipare attivamente all'orientamento della propria crescita professionale. Nell'ambito di questo processo, il responsabile comunica al collaboratore il risultato della rilevazione, gli propone idonee azioni di sviluppo e ne accompagna e verifica la crescita professionale nel corso di tutto l'anno; il collaboratore può esprimere in un'apposita scheda il proprio grado di accordo con il risultato della rilevazione fatta dal responsabile e, confrontandosi questo, può fornire suggerimenti e condividere le azioni di sviluppo proposte.

RILEVAZIONE DELLE COMPETENZE	2012		2011	
	DIPENDENTI COINVOLTI	PARTECIPANTI	DIPENDENTI COINVOLTI	PARTECIPANTI
Dirigenti	373 93,0%	221 59,2%	393 92,7%	216 55,0%
di cui donne	31 86,1%	15 48,4%	40 95,2%	17 42,5%
Quadri direttivi	7.473 98,8%	6.852 91,7%	7.426 98,7%	6.961 93,7%
di cui donne	1.656 97,4%	1.483 89,6%	1.605 97,4%	1.484 92,5%
Aree professionali	10.364 96,6%	9.535 92,0%	10.576 95,7%	10.082 95,3%
di cui donne	4.863 95,2%	4.437 91,2%	4.919 93,9%	4.635 94,2%
<b>TOTALE</b>	<b>18.210 97,5%</b>	<b>16.608 91,2%</b>	<b>18.395 96,8%</b>	<b>17.259 93,8%</b>

Nell'ambito di una gestione differenziata delle risorse umane, che risponda alle esigenze delle diverse popolazioni aziendali, particolare attenzione viene dedicata alle **Risorse chiave**, che vengono periodicamente coinvolte in attività di assessment, con l'obiettivo di verificarne le prestazioni manageriali e attivare i conseguenti interventi di sviluppo: dalla formazione alle politiche retributive ai sistemi di incentivazione, tenendo conto da una parte delle esigenze rilevate,

dall'altra delle opportunità di crescita ricercate e individuate. Nel 2012 - interessato da significativi cambiamenti degli assetti organizzativi del Gruppo [➔ LA5] - le valutazioni manageriali sono state anche preziosi strumenti per guidare le iniziative riferite ai ruoli di responsabilità, nel perseguimento della maggior coerenza possibile tra la scelta delle risorse e le strategie di business.

**LA12**  
**PERCENTUALE DEI**  
**DIPENDENTI CHE**  
**RICEVONO**  
**REGOLARMENTE**  
**VALUTAZIONI DELLE**  
**PERFORMANCE E**  
**DELLO SVILUPPO DI**  
**CARRIERA**

In quasi tutte le società del Gruppo (per un organico complessivo di 18.991 dipendenti pari al 98,2% dei dipendenti totali del Gruppo), tutti i dipendenti, con la sola eccezione dei componenti delle Direzioni Generali, sono coinvolti nel processo di **Valutazione della Prestazione**, ovvero del contributo fornito al raggiungimento dei risultati aziendali.

VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE <sup>1</sup>	2012		2011	
	DIPENDENTI	PARTECIPANTI	DIPENDENTI	PARTECIPANTI
Quadri direttivi	7.368 98,0%	7.239 98,2%	7.228 98,6%	6.947 96,1%
di cui donne	1.610 97,8%	1.576 97,9%	1.559 97,9%	1.470 94,3%
Areem professionali	10.651 96,6%	10.546 99,0%	10.845 96,3%	10.322 95,2%
di cui donne	5.031 96,0%	4.971 98,8%	5.137 96,7%	4.802 93,5%
<b>TOTALE</b>	<b>18.019 97,1%</b>	<b>17.785 98,7%</b>	<b>18.073 97,2%</b>	<b>17.269 95,6%</b>

<sup>1</sup> Per il personale dirigente, la valutazione della prestazione è inserita nel relativo piano di incentivazione.

Il processo di valutazione della prestazione si articola in tre fasi nel corso di ogni anno - pianificazione della prestazione attesa, verifiche intermedie e valutazione finale - e coinvolge diversi attori in continuo contatto tra loro: il responsabile-valutatore (che comunica gli obiettivi di squadra, assegna ad ogni collaboratore gli obiettivi di prestazione individuale, lo accompagna durante tutto il processo e valuta i risultati ottenuti) il responsabile di secondo livello-supervisore (che supervisiona il processo di valutazione e verifica la coerenza dei risultati a livello di struttura organizzativa) e il collaboratore (che partecipa in modo attivo a tutte le fasi di valutazione, fornendo suggerimenti per la buona riuscita del processo, esprime il proprio grado di accordo con la valutazione ricevuta e verifica in prima persona il raggiungimento dei propri obiettivi). Tutti i Responsabili sono tenuti ad effettuare la valutazione della prestazione dei propri collaboratori. Nella valutazione dei responsabili, gli obiettivi di risultato e le conoscenze richieste - che fanno parte degli obiettivi di competenza - variano in funzione della posizione ricoperta, mentre uguali per tutti sono le capacità richieste, che riguardano assunzione dei rischi/decisionalità, formulazione di piani e strategie, gestione delle risorse umane, gestione dell'incertezza e delle difficoltà, negoziazione/accordo.

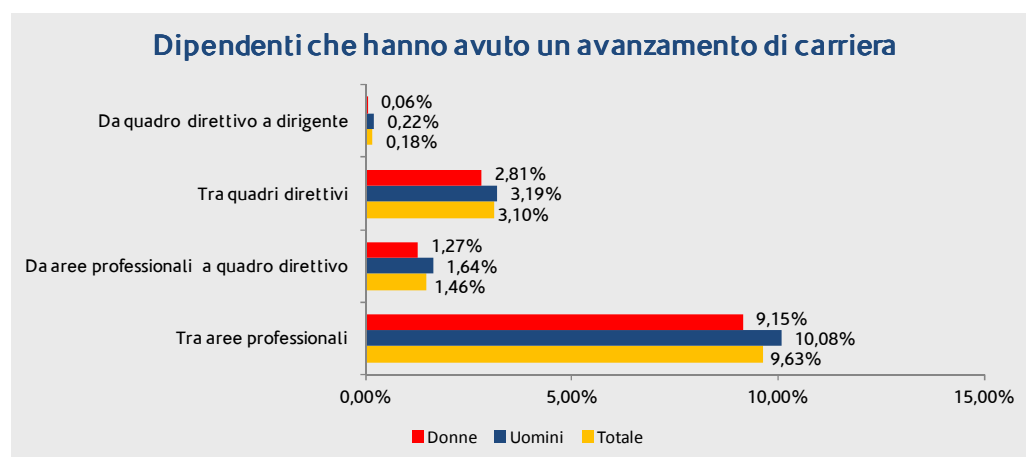
La Valutazione della Prestazione, insieme a tutti gli altri strumenti di gestione delle risorse umane, rappresenta un importante e imprescindibile patrimonio di informazioni, che supporta le strutture di gestione del personale nella pianificazione dello sviluppo professionale di ogni collaboratore. Essa è collegata in particolare alla Rilevazione delle Competenze, in quanto gli obiettivi di prestazione che vengono assegnati ai collaboratori si suddividono in obiettivi di risultato (tipicamente indicatori economici e di progettualità) e obiettivi di competenza (capacità e conoscenze di ruolo valutate durante il processo di rilevazione delle competenze).

Gli esiti della Valutazione delle Prestazione, insieme a quelli della Rilevazione delle Competenze e alle informazioni derivanti da altri strumenti quali la pesatura della posizione (con i relativi benchmark esterni di riferimento), la rilevazione del potenziale, gli assessment manageriali e i sentieri professionali/tavole di crescita definiti, concorrono alla definizione delle **progressioni di carriera** sulla base di criteri di equità, coerenza, meritocrazia e univocità.

AVANZAMENTI DI CARRIERA	2012	
	TOTALE	DONNE
Tra aree professionali	1.061	45,4%
Da aree professionali a quadro direttivo	161	41,6%
Tra quadri direttivi	238	20,6%
Da quadro direttivo e dirigente	14	7,1%
<b>TOTALE</b>	<b>1.474</b>	<b>40,6%</b>

Ad ogni collaboratore è infatti assegnato un ruolo organizzativo, in funzione del quale è chiamato a svolgere una serie di attività che presuppongono il possesso di competenze professionali specifiche ed esperienza e il raggiungimento di determinati obiettivi. Il grado di copertura delle competenze e di raggiungimento degli obiettivi rappresentano la base per valutare l' idoneità a ricoprire ruoli più complessi. L'insieme delle informazioni viene poi valutato e inquadrato nel più ampio contesto aziendale, così da ottenere una visione d'insieme che garantisca una gestione equa, coerente e professionalmente valida per tutto il personale del Gruppo. Per alcune figure aziendali (soprattutto di rete) le progressioni di carriera sono disciplinate da accordi sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali in materia di inquadramenti.

Sul piano operativo, le attività sono supportate anche da appositi strumenti informatici, come il sistema di **Employee Relationship Management (ERM)**, che raccoglie tutte le informazioni sui dipendenti, consentendo una gestione più proattiva e tempestiva nell'individuazione di azioni di sviluppo focalizzate sui singoli collaboratori.



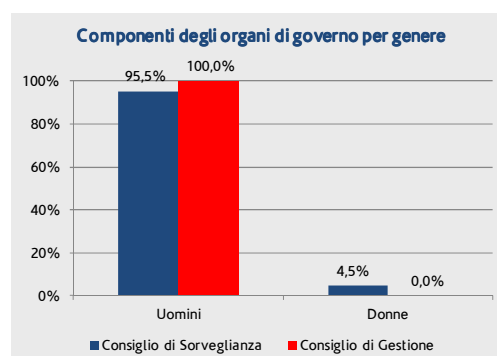
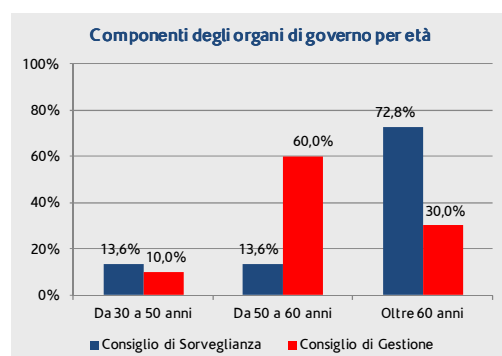
## Diversità e pari opportunità

### LA13 COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO E DEL PERSONALE SECONDO INDICATORI DI DIVERSITÀ

4.1 e LA1

Nell'ultimo triennio si registra un continuo incremento della componente femminile del personale, che nel 2012 rappresenta il 36,9% dei dipendenti rispetto al 36,8% del 2011 e al 36,7% del 2010. Le donne in posizione manageriale rappresentano il 9,2% dei dirigenti (rispetto al 9,8% del 2011 e al 9,4% del 2010) e il 22,7% dei quadri direttivi (rispetto al 22,2% del 2011 e al 22,1% del 2010).

Per quanto riguarda l'assunzione di persone disabili, il Gruppo ha ottemperato agli obblighi normativi vigenti.



DIPENDENTI PER INDICATORI DI DIVERSITA' (PER CATEGORIA)	2012		
	DIRIGENTI	QUADRI DIRETTIVI	AREE PROFESSIONALI
<b>Genere</b>			
Uomini	3,2%	49,1%	47,7%
Donne	0,6%	24,7%	74,7%
<b>Età</b>			
Meno di 30	-	0,1%	8,4%
Da 30 a 50	36,2%	56,4%	65,1%
Da 50 a 60	59,3%	40,0%	24,7%
Oltre 60	4,5%	3,4%	1,8%
<b>Gruppi di minoranza</b>			
Immigrati	0,5%	0,4%	1,1%
di cui non EU	0,3%	0,3%	0,4%
Categorie protette	0,8%	4,2%	8,5%
di cui:			
disabili	0,8%	2,8%	6,5%
vedove e orfani		1,3%	1,8%
altri		0,1%	0,2%

DIPENDENTI PER INDICATORI DI DIVERSITA' (PER GENERE)	2012			2011			2010
	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
<b>Posizioni</b>							
Dirigente	2,2%	3,2%	0,6%	2,3%	3,3%	0,6%	2,4%
Quadro direttivo	40,1%	49,1%	24,7%	39,4%	48,6%	23,8%	38,5%
Aree professionali	57,6%	47,7%	74,7%	58,3%	48,1%	75,6%	59,1%
<b>Gruppi di minoranza</b>							
Immigrati	0,8%	0,6%	1,2%	0,8%	0,5%	1,2%	0,8%
di cui non EU	0,4%	0,3%	0,6%	0,3%	0,2%	0,5%	0,3%
Categorie protette	6,7%	6,6%	6,6%	6,6%	6,6%	6,5%	6,6%
di cui:							
disabili	4,9%	5,1%	4,4%	4,9%	5,2%	4,4%	4,9%
vedove e orfani	1,6%	1,3%	2,0%	1,6%	1,3%	2,0%	1,6%
altro	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%
<b>Titolo di studio</b>							
Diploma di maturità	54,3%	56,0%	51,2%	59,6%	61,3%	56,7%	62,8%
Laurea	28,2%	25,9%	32,4%	28,0%	25,6%	32,0%	27,6%
Altro	17,5%	18,1%	16,4%	12,4%	13,1%	11,3%	9,6%
<b>Età</b>							
Meno di 30 anni	4,9%	4,2%	6,0%	6,4%	5,3%	8,3%	10,4%
Da 30 a 50 anni	61,0%	57,1%	67,6%	62,0%	58,6%	67,8%	64,4%
Da 50 a 60 anni	31,6%	35,0%	25,9%	30,4%	34,3%	23,6%	24,5%
Oltre 60 anni	2,5%	3,7%	0,6%	1,3%	1,8%	0,3%	0,7%
Età media	45 anni			44 anni			43 anni

#### LA14 RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

EC5

Le politiche di remunerazione e incentivazione del Gruppo non prevedono differenti trattamenti retributivi in funzione del genere, poiché sono basate su principi di equità – intesa come riconoscimento di pari opportunità a ciascun dipendente in base al possesso delle caratteristiche richieste dal ruolo e dalle responsabilità presidiate – e di meritocrazia. La retribuzione del personale femminile risulta inferiore a quella degli uomini soprattutto perché risente in maniera rilevante dei contratti part-time, che per il circa il 95% riguardano il personale femminile.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI	2012		2011		2010
	RETRIBUZIONE TOTALE	RETRIBUZIONE FISSA	RETRIBUZIONE TOTALE	RETRIBUZIONE FISSA	RETRIBUZIONE TOTALE
Dirigenti	93,0%	94,2%	89,3%	90,1%	90,3%
Quadri direttivi	87,3%	87,6%	87,8%	87,8%	88,2%
Aree professionali	92,0%	92,1%	92,2%	92,2%	92,7%

## HR. Diritti umani

UBI Banca prosegue l'impegno - sottoscritto nel 2003 dall'allora BPU Banca - a sostenere e promuovere nella propria sfera di influenza i principi universali del **Global Compact** dell'ONU in materia di diritti umani e in particolare, secondo il Codice Etico del Gruppo, il diritto all'integrità e alla dignità personale e il diritto alla salute e alla sicurezza individuali e collettive.

Questo impegno viene declinato nelle diverse aree di attività e nei rapporti con i diversi stakeholder del Gruppo sia attraverso l'attività svolta dalle funzioni di controllo, in particolare risk management e compliance rispetto ai temi del riciclaggio e del contrasto al terrorismo, sia attraverso la qualità dei processi di business e in particolare:

- politiche e procedure di gestione del personale in linea con la normativa italiana e con i principali standard internazionali in materia;
- standard etici contrattualizzati nelle relazioni con i fornitori;
- politiche commerciali e creditizie attente ai bisogni delle fasce deboli - con particolare riferimento ai temi dell'inclusione finanziaria e della prevenzione del sovra indebitamento - e ai rischi connessi al coinvolgimento in particolari settori economici, primo fra tutti il settore delle armi;
- il sostegno a organizzazioni sociali dedite alla promozione e alla tutela della persona attraverso interventi in ambito sanitario, socio-assistenziale e umanitario.

🔗 LA, FS1, FS2, FS7, EC8

### Investimenti e approvvigionamenti

**HR1**  
**ACCORDI DI**  
**INVESTIMENTO E**  
**CONTRATTI CHE**  
**INCLUDONO**  
**CLAUSOLE SUI DIRITTI**  
**UMANI O SONO**  
**VALUTATI SOTTO**  
**QUESTO ASPETTO**

**HR2**  
**FORNITORI E ALTRI**  
**PARTNER**  
**COMMERCIALI**  
**SOTTOPOSTI A**  
**VERIFICHE IN**  
**MATERIA DI DIRITTI**  
**UMANI**

Il Gruppo UBI Banca opera quasi esclusivamente in Italia, dove le normative assicurano elevati standard di rispetto e tutela dei diritti umani. Pertanto i rischi relativi al rispetto e alla tutela dei diritti umani sono valutati rilevanti solamente in relazione ad alcune specifiche aree di attività, vale a dire i processi commerciali e creditizi in rapporto all'operatività nel settore delle armi e della difesa e il processo degli acquisti in rapporto alla catena di fornitura.

Per quanto riguarda il settore delle **armi**, dal 2007 UBI Banca si è dotata di un'apposita policy, che:

- vieta qualsiasi rapporto con imprese coinvolte in attività di produzione, sviluppo, stoccaggio, commercializzazione e/o vendita di armi di distruzione di massa nucleari, biologiche e chimiche, agenti tossici chimici o biologici e materiale radioattivo, missili in grado di trasportare armi di distruzione di massa, armi convenzionali controverse quali armi a frammentazione, mine, armi incendiarie e laser, come definite dalle principali convenzioni internazionali in materia;
- prevede un regime di autorizzazione delle attività di finanziamento e di incasso e pagamento per operazioni di commercio internazionale di armi e sistemi d'armamento, sia che rientrino nelle previsioni della Legge 185/1990 (armi ad uso militare) sia che ne siano escluse (armi leggere ad esclusione delle sole armi sportive e da caccia e repliche di armi antiche), sulla base di una autonoma valutazione dei Paesi di provenienza o di destinazione finale dei beni e servizi oggetto delle operazioni, che tiene conto delle sanzioni internazionali e di altri criteri connessi principalmente al rispetto dei diritti umani.

L'operatività riguarda in tutto una decina di imprese clienti, ed è svolta per lo più nei confronti di Paesi UE e NATO. Il numero e il valore delle autorizzazioni assunte dalla Banca ai sensi della Legge 185/1990<sup>1</sup> e delle transazioni effettuate sono del tutto marginali rispetto ai volumi di attività del Gruppo e sono rendicontate pubblicamente per Paese e per tipologia di controparte e di arma nella sezione Responsabilità Sociale del sito Internet istituzionale del Gruppo.

<sup>1</sup> In virtù di quanto previsto dalla Legge 185/1990 tutte le operazioni di importazione, esportazione e transito di armi e materiali d'armamento ad uso militare devono essere autorizzate dal Ministero degli Affari Esteri su domanda presentata dall'impresa esportatrice/importatrice e le relative transazioni bancarie devono essere autorizzate dal Ministero del Tesoro a seguito di notifica da parte della banca interessata.

☞ Policy per la gestione delle operazioni con controparti operanti nei settori delle armi e dei materiali d'armamento

Per quanto riguarda la **catena di fornitura** – considerando che il 99,1% dei fornitori risiede sul territorio italiano ove è stringente la normativa in materia di diritti umani e del lavoro - a tutti i fornitori il Gruppo, all'atto del conferimento di un ordine ovvero della stipula del contratto, richiede il pieno rispetto delle normative in materia di diritti dei lavoratori, oltre che di principi etici coerenti con quelli sanciti nel Codice Etico.

☞ EC6

In funzione dell'attività svolta e della sua localizzazione geografica, la materia dei diritti umani non è oggetto di specifiche attività formative, ma è trattata nell'ambito dei programmi di formazione per l'attuazione del Codice Etico.

☞ FS4

## Non discriminazione

Il Codice Etico prevede espressamente il rispetto del **principio di uguaglianza e non discriminazione** [☞ Codice Etico p. 11]: non sono ammessi comportamenti che possano arrecare pregiudizio all'integrità e alla dignità delle persone e discriminazioni in base a criteri di preferenza o esclusione arbitrari (ovvero non connessi all'importanza del contributo che la relazione con l'interlocutore può offrire o dell'interesse che la stessa può rappresentare per la realizzazione della missione dell'impresa).

Nel corso del 2012, come negli anni precedenti, non sono pervenute segnalazioni di violazione del Codice Etico per casi di discriminazione nei confronti del personale o di altri stakeholder [☞ 4.8].

Poiché il principio di non discriminazione è considerato particolarmente rilevante in materia di rapporti di lavoro, UBI Banca ha adottato specifiche linee guida sui procedimenti disciplinari che:

- formalizzano i processi istruttori, decisionali e deliberativi a cui le Società controllate devono attenersi nell'ambito delle contestazioni e dei provvedimenti disciplinari più gravi del rimprovero;
- forniscono indicazioni univoche all'organo che delibera la sanzione in relazione al tipo di provvedimento e all'inquadramento del dipendente da sanzionare;
- definisce le informazioni che le Società devono, con determinata periodicità, fornire alla Capogruppo per una completa visibilità dei procedimenti disciplinari assunti nel Gruppo.

Tutte le Società del Gruppo informano la Capogruppo dell'avvio di procedimenti disciplinari e la Capogruppo segue tutti i procedimenti, fornendo consulenza laddove richiesto, anche per la stesura della contestazione e l'esame delle giustificazioni, e proponendo alla Società le relative sanzioni. Le stesse sono tenute anche a informare la Capogruppo di tutti i contenziosi le cui tematiche potrebbero avere rilevanza per l'intero Gruppo e la Capogruppo fornisce consulenza ogni qualvolta sia richiesto dalle Società, assicurando il supporto nell'istruttoria della causa, partecipando alle riunioni con i consulenti esterni per la definizione della strategia e rappresentando le Società alle udienze avanti i giudici.

Nel 2012 sono stati adottati 95 provvedimenti disciplinari (37 in meno rispetto all'anno precedente) riconducibili a irregolarità operative e negligenze varie (72), a irregolarità nell'erogazione e gestione del credito (12), ad appropriazione indebita/distrazione di fondi amministrati (9) e ad irregolarità nella gestione degli investimenti (2).

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	2012	2011	2010
Rimprovero verbale o scritto	46	86	99
Sospensione dal servizio e dal trattamento economico (da 1 a 10 gg)	31	35	29
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	18	11	7
<b>TOTALE</b>	<b>95</b>	<b>132</b>	<b>135</b>

A fine 2012 il numero dei contenziosi in essere (139 cause) è leggermente diminuito rispetto al 2011 (-9) e non si rilevano pratiche relative a casi di discriminazione. Due cause in essere per condotta antisindacale vertono su tematiche in materia di trasferimento di dirigenti sindacali e interpretazione di contratti integrativi aziendali di Società del Gruppo.

CAUSE IN ESSERE A FINE ANNO IN MATERIA DI RAPPORTI DI LAVORO	2012	2011	2010
Previdenza e assistenza	5	7	88
Trattamento economico	45	50	60
Risoluzione rapporto di lavoro	27	30	35
Mansioni e qualifiche	24	32	31
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	27	18	3
Cause attive (promosse verso i dipendenti)	7	6	6
Comportamenti antisindacali ex. Art.28	2	2	2
Altro	2	3	1
<b>TOTALE</b>	<b>139</b>	<b>148</b>	<b>226</b>

### Libertà di associazione e contrattazione collettiva

**HR5**  
ATTIVITÀ IN CUI È A RISCHIO LA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, oltre che di quanto rendicontato in materia di gestione dei rapporti di lavoro [☞ LA4], l'indicatore è ritenuto non rilevante.

### Lavoro minorile

**HR6**  
ATTIVITÀ CON ELEVATO RISCHIO DI RICORSO AL LAVORO MINORILE

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante. Peraltro il Gruppo, nell'ambito delle proprie attività benefiche, contribuisce alla lotta al lavoro minorile attraverso il supporto ad organizzazioni non governative che operano anche in favore dei minori, con progetti in campo alimentare, sanitario ed educativo/formativo, in Paesi nei quali questa pratica è ancora presente [☞ EC8].

### Lavoro forzato

**HR7**  
ATTIVITÀ CON ELEVATO RISCHIO DI RICORSO AL LAVORO FORZATO

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante.

### Pratiche di gestione della sicurezza

**HR8**  
PERSONALE ADDETTO ALLA SICUREZZA CHE HA RICEVUTO FORMAZIONE SUI DIRITTI UMANI

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante.

## Diritti delle popolazioni locali

### **HR9** **VIOLAZIONE DEI** **DIRITTI DELLE** **COMUNITÀ LOCALI E** **AZIONI INTRAPRESE**

---

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante.

## Attività di verifica

### **HR10** **OPERAZIONI CHE** **SONO STATE** **SOTTOPOSTE A** **REVISIONI E/O** **VALUTAZIONI DI** **IMPATTO SUI DIRITTI** **UMANI**

---

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto significativo solamente in relazione all'operatività del Gruppo nel settore delle armi.

☞ FS1, HR1, HR2

## Interventi riparativi

### **HR11** **RECLAMI RELATIVI AI** **DIRITTI UMANI** **RISOLTI ATTRAVERSO** **MECCANISMI** **FORMALI DI RECLAMO**

---

La classificazione dei reclami adottata dal Gruppo che rispecchia l'impostazione richiesta da ABI, non consente di identificare autonomamente questa categoria specifica di controversia. Tuttavia, dall'analisi semantica dei testi dei reclami non emergono contestazioni riconducibili a supposte violazioni di diritti umani e dalle unità operative dedicate alla gestione delle lamentele viene confermata l'assenza di contestazioni in materia.

## SO. Società

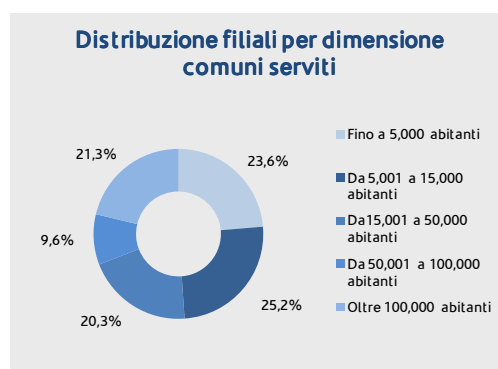
### COMUNITÀ LOCALI

**SO1**  
**OPERAZIONI CHE**  
**PREVEDONO IL**  
**COINVOLGIMENTO**  
**DELLE COMUNITÀ**  
**LOCALI,**  
**VALUTAZIONI DI**  
**IMPATTO E**  
**PROGRAMMI DI**  
**SVILUPPO**

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante, salvo che per le attività di Project Finance, che hanno comunque per oggetto soprattutto investimenti in infrastrutture per la produzione di energia da fonti rinnovabili. [🔗 FS8]

**FS13**  
**FILIALI IN AREE POCO**  
**POPOLATE O**  
**ECONOMICAMENTE**  
**SVANTAGGIATE**

La territorialità è un valore importante per il Gruppo ed è rappresentata, in senso fisico, dalla diffusione delle filiali in oltre 1.150 comuni di 85 province<sup>1</sup>, con una presenza significativa in comuni di piccole dimensioni: 239 filiali e 169 minisportelli, pari al 24% del totale, in comuni con meno di 5.000 abitanti. In 175 comuni il Gruppo rappresenta l'unica realtà bancaria presente e 319 sportelli (18,5% del totale) sono nelle regioni a minore tasso di sviluppo, destinatarie di contributi da parte dell'Unione Europea nell'ambito dei programmi obiettivo "competitività e occupazione".



🔗 [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/atlas2007/italia/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/regional_policy/atlas2007/italia/index_it.htm)

**FS14**  
**INIZIATIVE PER**  
**MIGLIORARE**  
**L'ACCESSO AI SERVIZI**  
**FINANZIARI DA PARTE**  
**DI PERSONE IN**  
**CONDIZIONI DI**  
**SVANTAGGIO**

UBI Banca considera la possibilità di accesso ai servizi finanziari come una importante condizione di integrazione sociale delle persone e si impegna a perseguirla attraverso:

- l'offerta di prodotti e servizi per le fasce deboli di consumatori e imprese (giovani, lavoratori atipici, immigrati, imprese minori), anche attraverso la collaborazione con altri enti, istituzioni e organizzazioni sociali [🔗 FS7];
- il sostegno allo sviluppo delle imprese sociali e delle altre organizzazioni senza scopo di lucro, che sono un significativo fattore di coesione sociale e di promozione umana [🔗 FS7, EC8];
- l'eliminazione delle barriere fisiche e culturali per garantire la fruibilità dei servizi e l'accessibilità degli uffici/filiali a tutti i clienti.

🔗 Codice Etico p. 23

Per le persone con **disabilità fisica**, gli stabili e le filiali del Gruppo sono dotati di rampe d'accesso, servo scala, ascensori e bagni accessibili in funzione delle esigenze rilevate. Nel corso del 2012, sono state realizzate 13 nuove rampe d'accesso, 10 servo scala/ascensori e 27 servizi igienici per disabili. Con riferimento alle **disabilità sensoriali**, in particolare di tipo visivo, la piattaforma informatica dei servizi di Internet banking Qui UBI (per il segmento privati) e Qui UBI Affari (per il segmento Small Business) è conforme alle principali esigenze di navigazione delle persone ipovedenti - contrasto cromatico, testo alternativo a corredo delle immagini e funzione di ingrandimento del carattere - e sono attivi 26 ATM idonei all'utilizzo da parte di persone ipovedenti o non vedenti. Infine, rispetto a condizioni di **svantaggio culturale** - in relazione alla lingua e

<sup>1</sup> Il perimetro comprende tutti gli Sportelli (Filiali, Minisportelli, Sportelli Aziendati) della rete nazionale del Gruppo, inclusa IWBanK.

**SO9  
ATTIVITÀ CON  
IMPATTI NEGATIVI  
SULLE COMUNITÀ  
LOCALI**

**SO10  
PREVENZIONE E  
MITIGAZIONE DEGLI  
IMPATTI NEGATIVI  
SULLE COMUNITÀ  
LOCALI**

all'alfabetizzazione bancaria – dei cittadini immigrati, l'offerta di prodotti e servizi sul sito commerciale di Gruppo ([www.ubibanca.com](http://www.ubibanca.com)) è presentata nelle principali lingue straniere (inglese, francese, spagnolo, portoghese) e tramite il Contact Center è attivo un numero verde (800.759.759) con operatori in grado di fornire informazioni e assistenza in più lingue.

In considerazione dell'attività svolta e della sua localizzazione, l'indicatore è ritenuto non rilevante, salvo che per le attività di Project Finance [☞ FS2 e FS8], che hanno comunque per oggetto soprattutto investimenti in infrastrutture per la produzione di energie da fonti rinnovabili.

## Corruzione

UBI Banca assicura piena collaborazione alle autorità nelle attività **anti riciclaggio e anti terrorismo**, attraverso la predisposizione di risorse e strumenti adeguati per la tempestiva esecuzione delle operazioni richieste nel rispetto della normativa vigente. Il presidio di queste tematiche è accentrato a livello di Gruppo; è affidato a un'apposita struttura organizzativa – l'Area Antiriciclaggio, presso la Macroarea Controllo Rischi di UBI Banca – ed è fondato su:

- un efficace ed efficiente sistema informatico, che utilizza anche diversi applicativi (es. Gianos Gpr, Gianos Inattesi) per il monitoraggio di tutte le transazioni (secondo i limiti di importo previsti dalla normativa in materia);
- un chiaro e facilmente fruibile impianto normativo interno, allineato alle disposizioni di legge;
- una precisa disciplina della conservazione della documentazione acquisita per identificare il cliente, per conoscere il suo profilo economico-patrimoniale, per la disposizione di operazioni contabili e per ogni altra operatività, nel pieno rispetto della normativa civilistica e della normativa anti riciclaggio.

Per assicurare l'efficacia dei presidi, vengono acquisite da fonti affidabili e indipendenti informazioni (liste) riferite a persone politicamente esposte o a terroristi e sono state sviluppate o acquisite da primarie software house specifiche procedure informatiche che supportano l'adeguata verifica della clientela, la completa e corretta registrazione delle operazioni e dei rapporti e la segnalazione delle operazioni sospette.

**Tutte le transazioni** – con i limiti di importo previsti dalla normativa di legge in materia – sono sottoposte a monitoraggio da parte di applicativi informatici, per individuare le attività sospette di essere connesse a riciclaggio di denaro o altre attività illegali. Gli applicativi rilevano, per eccezioni, movimenti contabili o rapporti con caratteristiche che possono dare adito a un possibile sospetto e che, successivamente, sono valutati dalle funzioni di linea e/o di controllo.

Nel 2012 sono stati realizzati nuovi applicativi informatici e migliorati i presidi organizzativi per individuare tempestivamente operazioni/rapporti potenzialmente rischiosi o non conformi alla normativa in materia ed è proseguito l'ampio e approfondito programma formativo per migliorare la cultura e la sensibilità del personale.

Per il 2013 è previsto il proseguimento dell'impegno formativo - come già programmato - con analogo intensità ed è stato stanziato un apposito budget per un ulteriore potenziamento dei sistemi.

☞ 2.5, LA10, FS7

**SO2**  
**DIVISIONI INTERNE**  
**MONITORATE PER**  
**RISCHI DI**  
**CORRUZIONE**

Con la sottoscrizione del Global Compact, il Gruppo si è impegnato, nell'ambito della propria sfera di responsabilità, a contrastare ogni fenomeno di corruzione.

Questo reato è peraltro disciplinato in Italia dal D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese, in attuazione del quale UBI Banca ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231/2001) che prevede regole e procedure atte a prevenire la commissione dei reati previsti dal decreto, la creazione di un Organismo di Vigilanza a garanzia del buon funzionamento e del costante aggiornamento del modello e sistemi di segnalazione e sanzionatori. L'Organismo di Vigilanza riferisce agli Organi Sociali in merito all'adozione ed efficace attuazione del Modello, alla vigilanza sul suo funzionamento e alla cura del suo aggiornamento. Tutte le attività e le strutture organizzative sono soggette alle verifiche connesse all'attuazione del Modello.

In qualità di Capogruppo, UBI Banca informa le società controllate degli indirizzi da assunti in relazione alla prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001 e suggerisce loro i criteri generali cui uniformarsi. In particolare ogni controllata adotta un proprio Modello di organizzazione gestione e controllo con le medesime caratteristiche sopra esposte, che viene periodicamente aggiornato con il supporto della Capogruppo.

La funzione di Internal Audit, in coerenza con le linee guida definite e con i disposti normativi in materia, ha verificato la regolarità dell'operatività e l'andamento dei rischi ed ha valutato la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni. In tale ambito, ha svolto controlli in loco e a distanza sulle unità organizzative della Capogruppo e delle Controllate relativamente al rispetto, da parte degli addetti delle normative esterne ed aziendali tra le quali anche il Codice Etico, a cui il Modello 231/2001 fa riferimento, e il correlato Codice di Comportamento per il personale del Gruppo.

**SO3**  
**DIPENDENTI FORMATI**  
**SULLE POLITICHE E LE**  
**PROCEDURE ANTI**  
**CORRUZIONE**

LA10

Tutti i dipendenti sono formati sulle politiche e le procedure anti corruzione nell'ambito della formazione prevista per l'attuazione del progetto di **Revisione del Modello Anti riciclaggio**. Nel 2012 sono state effettuate 48.039 ore di formazione specifica - sia in aula che tramite la piattaforma di e-Learning - per 16.037 dipendenti. Politiche e procedure anticorruzione sono state poi affrontate nell'ambito della formazione sui principi derivanti dal D.Lgs. 231/2001 - con modalità differenziate in funzione dei livelli di responsabilità - a 466 dipendenti per un totale di circa 1.718 ore.

**SO4**  
**AZIONI INTRAPRESE**  
**IN RISPOSTA A CASI DI**  
**CORRUZIONE**

Non risultano casi di corruzione da parte di personale del Gruppo né per il 2012 né per gli anni precedenti.

### Politiche pubbliche

**SO5**  
**SVILUPPO DI**  
**POLITICHE PUBBLICHE**  
**E ATTIVITÀ DI**  
**LOBBYING**

Il Gruppo contribuisce allo sviluppo di politiche pubbliche attraverso la partecipazione attiva e costruttiva alle iniziative delle associazioni di categoria (es. Associazione Bancaria Italiana, Associazione Nazionale Banche Popolari, Associazione Italiana Private Banking, Associazione fra le Società Italiane per Azioni, Associazione Italiana degli Analisti Finanziari) e di altre associazioni attive in specifici ambiti (es. Associazione Italiana Compliance, Associazione Italiana Antiriciclaggio), che esprimono la posizione del settore sulle tematiche di interesse sia su richiesta di autorità (es. Banca d'Italia) e decisori politici (es. Commissioni parlamentari) sia di propria iniziativa.

**SO6**  
**CONTRIBUTI A**  
**PARTITI POLITICI,**  
**POLITICI E RELATIVE**  
**ISTITUZIONI**

---

In conformità con quanto previsto dal Codice Etico, nell'ambito del Gruppo non vengono effettuate erogazioni – dirette o indirette e sotto qualsiasi forma – a partiti politici, movimenti, comitati e altre organizzazioni politiche, loro rappresentanti e candidati, congressi o feste con finalità di propaganda politica.

☞ Codice Etico p. 27

### Comportamenti anti concorrenziali

**SO7**  
**AZIONI LEGALI PER**  
**CONCORRENZA**  
**SLEALE, ANTI-TRUST E**  
**PRATICHE**  
**MONOPOLISTICHE**

---

Nel mese di novembre l'Autorità garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha notificato a IW Bank l'avvio di un procedimento sulla tempistica di chiusura dei conti correnti, tuttora in corso, a fronte del quale la Banca ha sottoposto all'Autorità una serie di impegni di affinamento delle procedure e di innalzamento del livello di trasparenza.

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 171

### Conformità

**SO8**  
**SANZIONI**  
**SIGNIFICATIVE PER**  
**NON CONFORMITÀ A**  
**LEGGI O**  
**REGOLAMENTI**

---

Di alcune verifiche ispettive condotte da Banca d'Italia solo una si è conclusa con l'irrogazione di una sanzione. Si tratta di una sanzione pecuniaria di 63 mila euro notificata a UBI Banca (in quanto incorporante di B@anca 24-7) e agli esponenti di B@anca 24-7, in relazione a carenze riscontrate nell'organizzazione e nei controlli interni: UBI Banca ha pagato con obbligo di regresso verso i responsabili.

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 170

Inoltre il Gruppo, al pari di altre grandi imprese, è stato ed è oggetto di controlli fiscali da parte delle competenti Direzioni Regionali dell'Agenzia delle Entrate, a seguito dei quali sono stati emessi alcuni processi verbali di constatazione e avvisi di accertamento. Complessivamente gli importi contestati - comprensivi di maggiori imposte, sanzioni e interessi - ammontano a 319,5 milioni di euro. Nel 2012 sono stati versati 264 mila euro, a titolo di sanzioni e interessi, in relazione all'adesione ai processi verbali di constatazione relativi a due società (Banca Carime e Silf).

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 173-176

## PR. Responsabilità di prodotto

I principali elementi della responsabilità di prodotto sono identificati nell'impegno ad adottare politiche, processi e pratiche commerciali e di marketing che assicurino:

- il rispetto degli interessi del cliente;
- il sostegno alle attività economiche che creano valore per il territorio;
- lo sviluppo di prodotti e servizi capaci di produrre elevati benefici sociali per le comunità locali.

☞ Codice Etico p. 22-23

In particolare, il rispetto degli interessi del cliente è valutato sotto i profili della **sicurezza** (in termini sia di continuità operativa sia di sicurezza fisica nelle filiali), della **etichettatura dei prodotti e servizi** (intesa come trasparenza delle informazioni alla clientela), delle **comunicazioni di marketing** (soprattutto in termini di adeguatezza delle proposte ai bisogni e al profilo dei clienti e di correttezza del contatto commerciale), di **rispetto della privacy** (dal punto di vista sia della protezione dei sistemi informativi contro la perdita o l'accesso non autorizzato ai dati sia del rispetto dei consensi manifestati dalla clientela in riferimento al trattamento dei propri dati personali per finalità commerciali e di marketing) e, in generale, di **conformità** alle leggi e ai regolamenti – inclusi i codici di condotta volontari – riguardanti la vendita e l'utilizzo di prodotti e servizi.

Tutti questi profili sono presidiati, nel contesto nazionale italiano, da specifiche norme di legge, che il Gruppo recepisce attraverso le proprie normative interne, che sono diffuse a tutto il personale attraverso un apposito portale Intranet e sono oggetto di specifici corsi di aggiornamento. La normativa poggia su una serie di presidi organizzativi e tecnici. I presidi organizzativi fanno capo per le attività gestionali e i controlli di primo livello al Chief Business Officer e per i controlli di secondo livello al Chief Risk Officer (in particolare alla funzione Compliance) e al Chief Audit Officer. I presidi tecnici sono costituiti da piattaforme dedicate a supporto dell'attività commerciale (es. per l'individuazione dei clienti cui proporre determinati prodotti e servizi sulla base di analisi del personale ciclo di vita e profilo comportamentale e quindi dei possibili bisogni finanziari non ancora soddisfatti) e da blocchi e strumenti di protezione dei sistemi informativi.

### FS15 POLITICHE DI PROGETTAZIONE E VENDITA RESPONSABILE DI PRODOTTI E SERVIZI

Il Gruppo si è dotato di uno specifico processo per lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e per la modifica di quelli già commercializzati dalle Banche Rete (inclusa UBI Banca Private Investment) e dalla Capogruppo, con l'eccezione dei prodotti e servizi per i quali sia prevista o in corso di emissione una normativa specifica (es. finanziamenti agevolati). Questo processo è finalizzato a sostenere obiettivi di qualità, innovazione tecnologica, competitività e conformità normativa (compliance).

In termini di **qualità**, il processo mira ad assicurare la coerenza dei prodotti e servizi con le caratteristiche e i bisogni dei clienti a cui sono diretti e la riduzione dei tempi di risposta alle esigenze del mercato (*time to market*) e prevede il coinvolgimento di differenti unità organizzative, alcune delle quali, di Capogruppo, devono essere sempre coinvolte: Comunicazione e Marketing, Affari Legali e Contenzioso, Risk Management, Amministrazione e Fiscale, Compliance.

Le funzioni aziendali a presidio delle tematiche di **compliance** hanno il compito di prevenire eventuali disallineamenti con l'impianto normativo interno, il cui riferimento più alto è il Codice Etico del Gruppo, ed esterno. Le caratteristiche (es. età, professione, progetti di investimento) e i bisogni (es. finanziari, di protezione) della clientela sono oggetto di rilevazione sia attraverso le attività di ascolto e dialogo ad hoc (es. focus group con clienti e potenziali clienti e con il personale della rete commerciale) o sistematiche (es. l'indagine di customer satisfaction Progetto Ascolto o la gestione dei reclami [☞ PR5]) sia attraverso l'analisi dell'offerta commerciale della concorrenza.

Anche la partecipazione attiva a osservatori e gruppi di lavoro (es. in sede ABI) o a iniziative di centri di ricerca (es. MIP-Politecnico di Milano) è fonte di preziose indicazioni, ad esempio in relazione alle possibilità offerte dalle nuove tecnologie.

L'**innovazione tecnologica** è perseguita principalmente a livello di **Banca Multicanale** [☞ 2.5]: ogni mese vengono analizzate le richieste pervenute dai colleghi attraverso il portale Intranet aziendale e dalla clientela attraverso i moduli di contatto dei siti Internet, le e-mail e il call center, per valutarne la realizzabilità e pianificare lo sviluppo degli interventi di miglioramento.

La **competitività** si basa su una politica di prezzo orientata a trasparenza ed equità verso i clienti e fondata sull'analisi e il costante monitoraggio dei rapporti tra rischio assunto (se presente), rendimento, costi sostenuti e contesto di mercato, tenendo conto dell'obiettivo di supporto finanziario al tessuto sociale e imprenditoriale locale. A partire dal 2011 è stato sviluppato il progetto **Pricing Excellence**, che mira ad ottenere allo stesso tempo un miglioramento dei ricavi e della soddisfazione della clientela attraverso un miglior governo della leva prezzo da parte delle strutture commerciali della Capogruppo e delle Banche Rete, risparmi di tempo e quindi riduzione dei tempi di risposta, una maggiore flessibilità dell'offerta attraverso la semplificazione operativa, minori rischi operativi, il rispetto degli ambiti normativi e di compliance attraverso il miglioramento degli strumenti di gestione, il monitoraggio della qualità del processo e una maggiore automazione e integrazione delle informazioni.

**FS16**  
**INIZIATIVE PER**  
**PROMUOVERE**  
**L'EDUCAZIONE**  
**FINANZIARIA**

La disponibilità di adeguate competenze economico-finanziarie contribuisce alla formazione di cittadini consapevoli, alla crescita della democrazia economica e della legalità e ad una maggiore competitività del tessuto imprenditoriale ed economico locale e della Banca stessa. Con questa consapevolezza, nello svolgimento del proprio ruolo di banca del territorio, UBI Banca ha costruito nel tempo legami e forme di collaborazione con scuole ed enti di formazione professionale e universitaria.

### L'attività nelle scuole

Nel corso del 2012 il Gruppo ha proseguito il suo impegno per la divulgazione di temi economico-finanziari nelle scuole, mettendo a disposizione specifiche risorse professionali - in qualità di tutor - nell'ambito dei programmi di formazione ed educazione finanziaria promossi dal **Consorzio PattiChiari**<sup>1</sup>. Il significativo contributo portato dalle Banche Rete del Gruppo, che è stato nuovamente oggetto di esplicito riconoscimento da parte del Consorzio, intende rappresentare sia una risposta concreta alla crescente domanda di educazione finanziaria proveniente dal mondo della scuola sia uno strumento per sviluppare una relazione sempre più aperta e positiva con i territori presidiati.

Per l'anno scolastico 2011-2012, l'impegno del Gruppo si è concentrato su tre programmi didattici:



per stimolare nei bambini della scuola primaria una prima riflessione sul valore del denaro e sulla necessità di gestirlo responsabilmente, per sé stessi e per la comunità, in un'ottica di cittadinanza consapevole;

per introdurre i ragazzi delle scuole medie alle tematiche economico-finanziarie e per stimolarli a riflettere sulle principali funzioni della finanza, illustrandone l'impatto nella vita quotidiana delle persone;

per approfondire le tematiche economico-finanziarie, avvicinando gli studenti delle scuole superiori alla realtà sociale, professionale ed economica che li circonda; al termine del percorso didattico in aula, è prevista la partecipazione al concorso nazionale "Sviluppa la tua idea imprenditoriale", finalizzato alla realizzazione di un business plan per l'avvio di un'impresa di utilità sociale per il proprio territorio.

<sup>1</sup> A conferma del rilievo assunto dalle attività di educazione finanziaria a livello nazionale, si ricorda che nel corso del 2012 il Consorzio PattiChiari ha sottoscritto importanti protocolli di collaborazione sia con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca sia con il Ministero per la Coesione Territoriale.

Nell'arco dell'anno le Banche del Gruppo organizzano o partecipano anche ad altre iniziative, eventi e seminari tra cui "Popotus", sostenuta da UBI Banca, proposta nelle scuole elementari e prima media inferiore dal quotidiano Avvenire per avvicinare i bambini alla lettura dei quotidiani (ogni giovedì e sabato, durante il primo e terzo trimestre di scuola, Avvenire e Popotus sono stati distribuiti alle classi elementari e prima media inferiore di duemila istituti, creando anche l'occasione per interventi formativi, tenuti dal personale della banca, sul tema della gestione del denaro e dell'economia familiare) e il progetto "La legalità conviene", promosso dall'Assessorato alla Cultura della Regione Calabria e sostenuto da Banca Carime per avvicinare gli studenti delle scuole di ogni ordine e grado alle dinamiche economiche più elementari e far acquisire loro i principi che stanno alla base di una gestione responsabile degli strumenti finanziari. Riuscire a far comprendere ai giovani che rispettare le regole "conviene" perché è solo in questo modo che tutti traggono un duraturo vantaggio è la visione "alta" di questa tanto encomiabile quanto impegnativa iniziativa.

PROGRAMMI DI EDUCAZIONE FINANZIARIA PATTICHIARI	2012					
	PROVINCE INTERESSATE	SCUOLE	CLASSI	STUDENTI	DOCENTI BANCA	ORE DOCENZA
L'Impronta Economica Kids	Bergamo, Varese, Monza e Brianza, Lecco, Como, Roma, Cosenza, Crotone, Reggio Calabria, Vibo Valentia, Catanzaro, Cuneo	64	175	4.025	59	537
L'Impronta Economica Junior	Bergamo, Varese, Monza e Brianza, Lecco, Como, Roma, Cosenza, Crotone, Reggio Calabria, Vibo Valentia, Catanzaro, Cuneo	37	110	2.390	33	287,5
L'Impronta Economica Teens	Bergamo, Varese, Cosenza, Crotone, Reggio Calabria, Vibo Valentia, Catanzaro, Matera, Potenza, Cuneo	35	117	2.175	22	264,5
<b>TOTALE</b>		<b>136</b>	<b>402</b>	<b>8.590</b>	<b>114</b>	<b>1.089</b>

### Rapporti con università e centri di ricerca

Il Gruppo ha una serie di accordi con istituzioni universitarie (Università di Bergamo, Brescia, Pavia, Torino, Genova and Bari, Università Bocconi, Cattolica e Bicocca di Milano, Università dell'Insubria di Varese, LIUC di Castellanza, Università Politecnica delle Marche e Università della Calabria. Nell'ambito di questi rapporti, oltre all'offerta di prestiti sull'onore e della carta Enjoy agli studenti [☞ FS7], il Gruppo è attivo nella partecipazione a giornate di orientamento e *career day* e nell'offerta di programmi di stage [☞ LA2].

Nell'ambito delle collaborazioni con le strutture Universitarie Italiane, anche nel 2012 il Gruppo ha sostenuto il programma dell'Università degli Studi di Ancona **Campus World**, ospitando presso i propri Uffici di Rappresentanza all'estero 10 studenti per stage formativi della durata di circa 3 mesi ciascuno per un'esperienza su piazze finanziarie internazionali.

### Organizzazione di eventi

La Capogruppo e le Banche Rete organizzano ogni anno eventi di formazione e informazione su temi economici di attualità, che sono importanti occasioni di visibilità e coinvolgimento e di servizio alla clientela e alla collettività in generale. Il più importante è l'annuale ciclo di incontri per la presentazione del "Rapporto sull'economia globale e l'Italia" edito dal Centro Einaudi: il XVII rapporto, intitolato **Sull'Asse di Equilibrio** è stato presentato in 10 città con oltre 1.200 partecipanti, in maggioranza imprenditori ed esponenti dell'economia locale.

Nell'ambito delle attività a supporto dell'internazionalizzazione delle piccole e medie imprese italiane, il Gruppo, oltre a partecipare a convegni/conferenze tramite propri rappresentanti in veste di relatori, anche nel 2012 ha organizzato e/o sponsorizzato vari eventi come:

- l'**UBI International Open Day**, con workshop tematici, tavole rotonde e incontri one-to-one partecipati da oltre 800 professionisti, imprenditori e colleghi;
- gli incontri formativi su **Le Reti d'impresa come sostegno alla crescita e all'internazionalizzazione delle Piccole e Medie imprese**, in collaborazione con l'Associazione Italiana Politiche Industriali (AIP), con oltre 230 partecipanti fra colleghi e imprese dei territori di Milano e Pavia;

- il **China Trade Award**, in partnership con Cathay Pacific, un importante e prestigioso riconoscimento per le aziende italiane che si sono distinte nello sviluppo delle relazioni con Hong Kong e Cina;
- le conferenze **India Trade & Export Finance Conference** e **La situazione dei mercati finanziari mondiali e le relazioni commerciali con l'Italia** e i convegni **Strategie di internazionalizzazione del Far East: focus Cina, Corea del Sud e Singapore, India Day** e **Incontro Internazionale – Focus mercati esteri**.

Sempre nell'ambito dell'attività di supporto all'internazionalizzazione delle imprese, UBI Banca, tramite i propri uffici di rappresentanza, ha collaborato all'organizzazione di una **missione imprenditoriale in Russia**, riservata al settore agroalimentare (9 imprenditori italiani e 15 società russe partecipanti) e ha preso parte a una **missione di sistema congiunta Governo-Regioni-Sistema Camerale in Brasile** di carattere plurisetoriale (aerospazio, agroalimentare, agroindustria, automotive, contract, edilizia, energie, housing sociale, legno-arredo, logistica, meccanica, nautica, sistema moda) che ha previsto approfondimenti con esperti, visite a poli produttivi ed incontri B2B con controparti locali selezionate (600 partecipanti).

## Salute e sicurezza dei consumatori

La sicurezza è presidiata nelle fasi di ideazione, sviluppo e distribuzione commerciale dei prodotti e servizi offerti sul mercato.

Per garantire ai clienti la **sicurezza dei servizi di Banca Multicanale** [☞ 2.5] sono operativi da tempo diversi presidi, quali l'utilizzo di una tessera con codici per la conferma delle operazioni dispositive, la certificazione dei beneficiari delle operazioni di bonifico, di ricarica e di pagamento dei bollettini postali, gli avvisi via SMS ed e-mail delle operazioni eseguite con carte di pagamento. In aggiunta, per prevenire le truffe informatiche più frequenti e più comuni, la clientela viene informata costantemente, anche attraverso il tempestivo aggiornamento sui canali online delle informazioni sulle modalità e le misure di sicurezza più idonee per l'utilizzo dei servizi di Internet Banking.

Nel 2012 sono stati sviluppati servizi specifici di monitoraggio per i nuovi canali di interazione attivati dal Gruppo e sono state sviluppate nuove iniziative a tutela della sicurezza dei servizi di Internet Banking e delle carte di pagamento, che hanno riguardato la verifica dello stato di sicurezza dei servizi e dei sistemi, il monitoraggio delle transazioni, la rilevazione delle più recenti tipologie di attacco informatico (trojan, malware, phishing) e azioni per contrastare le possibili frodi. Grazie alle misure adottate, nel corso dell'anno non si sono verificati casi di frode tramite il servizio di Internet Banking QuiUBI e si è considerevolmente ridotto il numero dei fenomeni sulle carte di pagamento.

Fra i principali interventi previsti per il 2013 sulla piattaforma di vendita online vi è l'introduzione della Firma Digitale Remota.

La **sicurezza dei sistemi informativi** prevede l'adozione degli standard più avanzati nel trasferimento dei dati e nell'accesso alle informazioni, il costante monitoraggio sia con strumenti proprietari sia in collaborazione con le Forze dell'Ordine e il pronto intervento in caso di sospetti tentativi di frode informatica.

La **continuità operativa** è assicurata attraverso un apposito piano, che prevede sia una serie di presidi tecnici e organizzativi finalizzati a garantire l'esecuzione dei processi più critici anche nei casi di emergenza sia una serie di controlli e test periodici in materia di Disaster Recovery.

La **sicurezza fisica** riguarda in particolare la sicurezza delle filiali dal punto di vista antinfortunistico e del rischio di rapina. Nel 2012 sono proseguite le attività di adeguamento degli impianti ai sensi del D.Lgs 81/08 (uscite di emergenza e sistemi "antimalore") e di rafforzamento dei processi di controllo e del presidio del rischio di rapina secondo standard definiti da un'apposita policy di Gruppo, con la verifica e l'eventuale adeguamento degli apprestamenti di sicurezza presenti nelle filiali e nelle sedi direzionali e il monitoraggio dell'operato degli addetti al controllo degli allarmi.

FURTI E RAPINE	2012			2011			2010		
	N. EVENTI	INDICE DI FREQUENZA <sup>1</sup>	DIPENDENTI COINVOLTI	N. EVENTI	INDICE DI FREQUENZA <sup>1</sup>	DIPENDENTI COINVOLTI	N. EVENTI	INDICE DI FREQUENZA <sup>1</sup>	DIPENDENTI COINVOLTI
Furti (compresi ATM)	15	0,7	-	21	1,1	-	19	1,0	-
Rapine consumate	39	2,1	218	38	2,0	216	88	4,67	264
<b>TOTALE</b>	<b>54</b>	<b>2,8</b>	<b>218</b>	<b>59</b>	<b>3,1</b>	<b>216</b>	<b>107</b>	<b>5,67</b>	<b>264</b>

<sup>1</sup> Numero di eventi ogni 100 filiali.

☞ LA8

**PR2**  
**CASI DI NON**  
**CONFORMITÀ A**  
**REGOLAMENTI E**  
**CODICI VOLONTARI**  
**RIGUARDANTI LA**  
**SICUREZZA DI**  
**PRODOTTI E SERVIZI**

Non si registrano casi di non conformità a regolamenti o codici volontari in materia di sicurezza dei prodotti e servizi.

**PR3**  
**INFORMAZIONI SU**  
**PRODOTTI E SERVIZI**  
**RICHIESTE DALLE**  
**PROCEDURE**  
**AZIENDALI**

### Etichettatura dei prodotti e servizi

In coerenza con i principi etici aziendali [☞ Codice Etico p. 22] e nel rispetto delle previsioni normative in materia, UBI Banca è impegnata a garantire alla clientela la massima trasparenza sui prodotti e servizi offerti, attraverso:

- informazioni precontrattuali corrette, chiare e non fuorvianti e clausole contrattuali complete, chiare e comprensibili, che favoriscano la piena consapevolezza delle scelte e degli accordi sottoscritti;
- comunicazioni chiare e tempestive sullo stato dei rapporti in essere, sulle variazioni delle condizioni che regolano i rapporti e su ogni altra modifica dei contratti in essere;
- la corretta identificazione e gestione degli eventuali conflitti di interesse, fornendo in proposito adeguata informativa;
- l'astensione da qualsiasi pratica commerciale scorretta e da qualsiasi forma di pubblicità ingannevole o comunque non pienamente rispondente alla qualità dei prodotti e servizi reclamizzati;
- informazioni chiare ed esaustive sulle modalità di inoltro dei reclami e di accesso agli organismi indipendenti per la risoluzione delle controversie (es. Ombudsman e Arbitro Bancario Finanziario).

La **comunicazione diretta** è un fattore determinante per instaurare un rapporto chiaro e trasparente con la clientela: le principali novità relative ai servizi offerti vengono comunicate alla clientela utilizzando tutti i canali disponibili (es. siti Internet, campagne gestite dal Servizio Clienti, newsletter tematiche, pagine di approfondimento, SMS), garantendo completezza e tempestività d'informazione. Gli invii avvengono nel pieno rispetto del consenso privacy manifestato dal cliente che, se lo desidera, può sempre richiedere direttamente via e-mail o all'operatore l'interruzione dei contatti di natura commerciale.

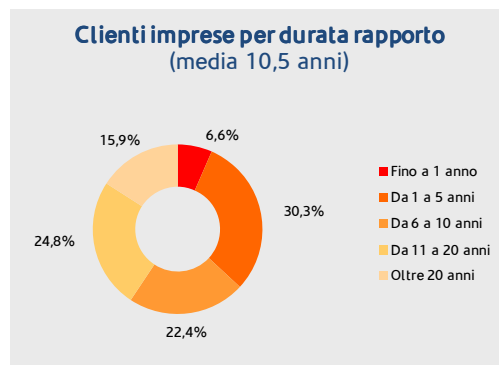
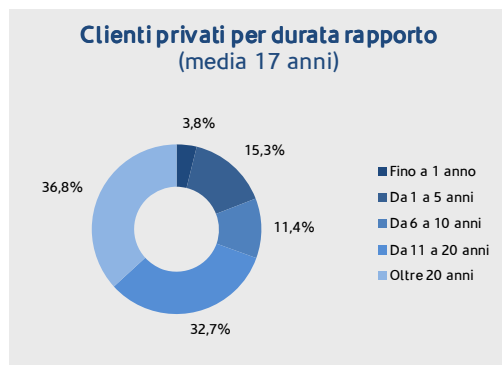
**PR4**  
**CASI DI NON**  
**CONFORMITÀ A**  
**REGOLAMENTI E**  
**CODICI VOLONTARI**  
**RIGUARDANTI LE**  
**INFORMAZIONI SU**  
**PRODOTTI E SERVIZI**

Non si registrano casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti e servizi.

**PR5**  
**PRATICHE DI**  
**CUSTOMER**  
**SATISFACTION**  
**INCLUSI I RISULTATI**  
**DELLE INDAGINI DI**  
**MISURAZIONE**

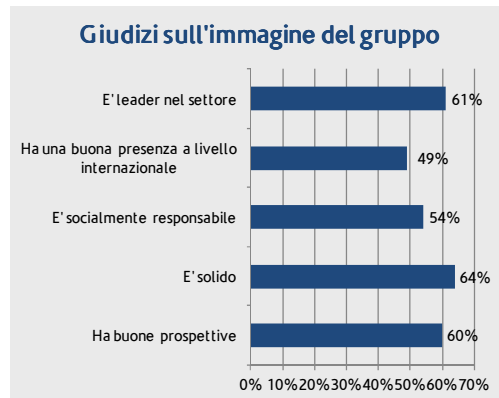
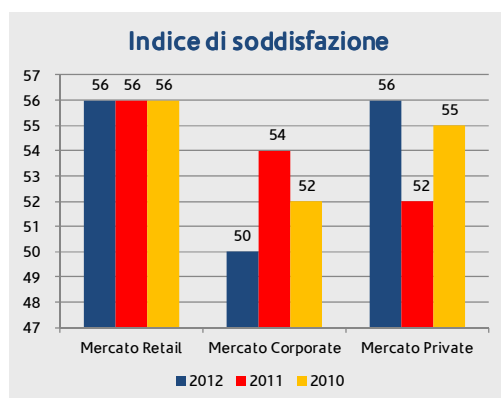
La centralità del cliente è il primo tra i valori dichiarati nella Carta dei Valori del Gruppo e richiama la soddisfazione del cliente come guida delle scelte aziendali, per la costruzione di un rapporto di fiducia che duri nel tempo.

La soddisfazione dei clienti è monitorata costantemente sia nell'ambito delle quotidiane relazioni commerciali, sia attraverso gli indicatori di fidelizzazione come la durata del rapporto, sia attraverso i risultati delle indagini sistematiche di customer satisfaction (Progetto Ascolto) e l'analisi dei reclami curate dal **Servizio Customer Care** della Capogruppo.



**Progetto Ascolto**

Progetto Ascolto è un programma sistematico di rilevazione della soddisfazione della clientela, condotto attraverso interviste telefoniche a un campione di clienti rappresentativo di tutti i segmenti di mercato su aspetti generali come l'immagine, la reputazione e la responsabilità sociale della propria banca di riferimento e del Gruppo e su aspetti specifici riguardanti i prodotti e servizi utilizzati, le filiali e le relazioni con il personale. La sommatoria ponderata di quattro variabili, che misurano il grado di soddisfazione (soddisfazione complessiva e raccomandabilità) e la fedeltà (probabilità di riacquisto e vantaggiosità rispetto alla concorrenza) genera un **indice di soddisfazione** complessivo calcolato mensilmente per Banca, Mercato, Direzione Territoriale e Filiale, che fa parte dei criteri di determinazione del **sistema incentivante** per il personale del Gruppo. Nel corso dell'anno sono stati intervistati circa 130.000 clienti delle Banche Rete e 12.000 clienti di banche concorrenti, per costruire dati di confronto a livello territoriale.



Nel 2012 l'indice di soddisfazione del Mercato Retail è rimasto invariato a 56 punti e quello del Mercato Corporate si è ridotto di 4 punti (50), a conferma delle difficoltà di una crisi non ancora risolta, mentre l'indice del Mercato Private è cresciuto di 4 punti (56). Il 92% dei clienti privati e l'87% dei clienti imprese si ritengono soddisfatti valutando tutti gli elementi legati alla relazione con le Banche del Gruppo. Su uno degli aspetti che maggiormente determinano la soddisfazione del cliente - la qualità del rapporto in filiale con il referente abituale - il Gruppo ha ottenuto un punteggio medio di 8,5 su 10 per la disponibilità e gentilezza, il tempo di esecuzione, la snellezza e la precisione nello svolgimento delle operazioni. Le principali aree di miglioramento riguardano la richiesta di una maggiore propositività commerciale e una migliore cura della relazione post vendita. In relazione ai temi connessi alla responsabilità sociale e ambientale ritenuti più importanti dai clienti, elevata soddisfazione viene espressa rispetto alle informazioni in materia di privacy, alla correttezza nell'approccio commerciale, alla responsabilità nell'erogazione del credito (prevenzione del sovra indebitamento delle famiglie) e all'impegno ambientale, mentre minore risulta la soddisfazione circa le informazioni sulle modalità di reclamo e di risoluzione delle controversie, la chiarezza e comprensibilità dei contratti e, complice la situazione della crisi, l'impegno per l'accesso delle fasce deboli ai servizi finanziari e il sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà.

## Reclami

Anche la gestione dei reclami fa parte del sistema di customer care del Gruppo. Essa avviene in primo luogo presso il punto operativo dove la contestazione viene esplicitata e dove il personale di contatto è chiamato a farsi carico, in prima persona, degli approfondimenti specifici, per poi coinvolgere una struttura centrale dedicata (lo Staff Controllo Rischi), presente in ciascuna Banca Rete, chiamata invece a gestire le fasi più strutturate e amministrative (registrazioni nel registro informatico dei reclami, gestione delle risposte, decisioni, delibere, ecc.) necessarie all'evasione delle pratiche formalizzate. L'unità reclami di ciascuna Banca Rete può valutare di volta in volta le strutture centrali o di Capogruppo da coinvolgere per l'evasione delle singole pratiche, non essendo strutturalmente prevista la figura di una 'commissione reclami'.

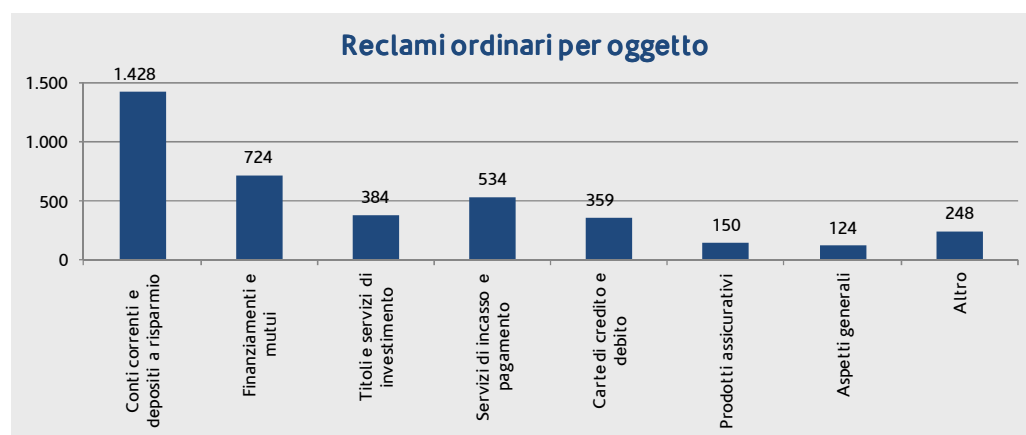
RECLAMI	2012	2011	2010
Reclami pervenuti	4.551	4.621	4.256
di cui:			
ordinari su prodotti e servizi	3.951	3.855	3.627
per anatocismo	330	340	242
per titoli in default	80	290	211
su privacy	190	136	176
su diritti umani		-	n.a.
Reclami pervenuti su Canali a Distanza	1.691	1.561	917
Reclami definiti <sup>1</sup>	4.629	4.518	4.188
di cui accolti	1.599	1.759	1.636
Importi riconosciuti(migliaia euro) <sup>2</sup>	464	649	1.036
di cui liquidati nell'anno (migliaia di euro)	460	638	n.a.
Giorni medi di risposta <sup>3</sup>	23	25	22
Ricorsi all'Ombudsman	6	5	10
Ricorsi definiti dall' Ombudsman	5	7	8
di cui a favore del cliente	2	3	2
Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario	101	78	64
Ricorsi definiti dall'Arbitro Bancario Finanziario	92	62	32
di cui a favore del cliente	32	30	13
Ricorso alla Camera di Conciliazione e Arbitro Consob	-	4	
Ricorsi definiti da Camera di Conciliazione e Arbitrato Consob	-	4	
di cui a favore del cliente		-	
Pratiche di Mediazione ex dlgs 28/2010	642	278	
Pratiche di mediazione definite	660	215	
di cui con esito conciliativo	71	39	

<sup>1</sup> Reclami complessivamente conclusi nell'anno indipendentemente dall'anno di presentazione.

<sup>2</sup> Importi riconosciuti a fronte di reclami accolti nell'anno, indipendentemente dalla data di presentazione.

<sup>3</sup> Media complessiva comprendente sia i reclami ordinari sia i reclami per servizi di investimento.

A supporto di tutta la struttura organizzativa chiamata alla gestione delle controversie, a livello di Capogruppo è attiva l'unità operativa Gestione Reclami (inserita nel Servizio Customer Care) che svolge le funzioni di coordinamento e indirizzo, interfacciando direttamente sia le altre strutture di Capogruppo coinvolte (Affari Legali, Compliance, Organizzazione) sia organismi esterni (ABI e Conciliatore Bancario Finanziario). La stessa struttura costituisce inoltre l'interfaccia operativa per le strutture di UBI Sistemi e Servizi che hanno in gestione l'Applicativo Reclami (piattaforma informatica condivisa da tutte le Banche Rete del gruppo) e per le unità operative di Capogruppo, che hanno in gestione le sezioni dei siti Internet dedicate alla tematica. L'unità Gestione Reclami svolge inoltre funzioni di interfaccia e di supporto specialistico per le unità preposte alla gestione dei Reclami delle Società Prodotto del Gruppo, che attualmente ancora operano con strutture informatiche non residenti sui sistemi accentrati di Capogruppo.



☞ LA8 e Relazioni e Bilanci 2012 p. 59-61

Per la presentazione di lamentele/contestazioni gli utenti dei servizi erogati dal Gruppo possono contattare direttamente i punti operativi distribuiti sul territorio oppure accedere a un ampio ventaglio di canali: da quelli tradizionali (lettera, fax) alla posta elettronica, ai siti internet delle Banca Rete e della Capogruppo, al Servizio Clienti mediante telefono. Tutti i canali utilizzabili sono ampiamente pubblicizzati attraverso Fogli informativi e spazi dedicati sui siti internet del Gruppo.

## Marketing e comunicazione

**PR6  
CONFORMITÀ A  
LEGGI, STANDARD E  
CODICI VOLONTARI  
SU MARKETING E  
PUBBLICITÀ**

Tutte le iniziative promozionali sono sottoposte al vaglio delle strutture competenti per garantire il rispetto della normative in materia di pratiche commerciali, con particolare riferimento a privacy, trasparenza e tutela del consumatore. Nell'elaborazione dei messaggi pubblicitari, anche quando intervengono agenzie pubblicitarie esterne, si tiene conto di quanto previsto dal Codice di Autodisciplina Pubblicitaria.

**PR7**  
**CASI DI NON**  
**CONFORMITÀ A**  
**REGOLAMENTI E**  
**CODICI VOLONTARI**  
**RELATIVI**  
**ALL'ATTIVITÀ DI**  
**MARKETING E**  
**PUBBLICITÀ**

Nel 2012 si è verificato un caso di violazione del Codice del Consumo, contestata a UBI Banca dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per non completezza delle informazioni veicolate attraverso la campagna di comunicazione commerciale radiofonica e Internet "3% Sposaci per interesse e poi ti innamorerai di noi". L'Autorità ha ritenuto non sostenibili le argomentazioni difensive addotte da UBI Banca, basate sul fatto che, in considerazione del limitato tempo (spot radio) e spazio (banner Internet) a disposizione, i messaggi dovevano essere necessariamente sintetici e utilizzare espressioni del linguaggio comune per agevolare la comprensibilità dell'offerta da parte della clientela e che comunque gli stessi messaggi invitavano i consumatori a prendere visione dei fogli informativi disponibili presso le filiali e sul sito della Banca.

☞ Relazioni e Bilanci 2012 p. 170-171

## Rispetto della privacy

La raccolta e il trattamento dei dati personali, riguardanti i clienti e ogni altro soggetto, avvengono sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati, in conformità alle disposizioni del decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (**Codice Privacy**) in materia di tutela dei dati personali. [Codice Etico p. 16-17]

A tal fine il Gruppo ha adottato il **quaderno normativo "Tutela della Privacy"** e una serie di presidi organizzativi e tecnici, con blocchi e strumenti di protezione dei sistemi informativi, che assicurano, oltre ai necessari requisiti di sicurezza e protezione dei dati, anche il sistematico rispetto dei consensi manifestati dalla clientela in riferimento al trattamento dei propri dati personali per finalità commerciali e di marketing.

**PR8**  
**RECLAMI PER**  
**VIOLAZIONE DELLA**  
**PRIVACY E PER**  
**PERDITA DI DATI DEI**  
**CONSUMATORI**

La maggioranza dei reclami riconducibili al tema della privacy sono dovuti all'informativa sulla segnalazione obbligatoria dei dati personali alle banche dati istituzionali in materia di credito (Centrale dei Rischi, CRIF, ecc.). [☞ PR5]

Quanto ai reclami legati a perdite o furti di dati personali, gli attuali criteri di classificazione dei reclami, che sono impostati sulla base delle indicazioni fornite da ABI, non consentono di identificare univocamente eventuali casi del genere.

## Conformità con la normativa

**PR9**  
**SANZIONI PER NON**  
**CONFORMITÀ A LEGGI**  
**O REGOLAMENTI**  
**RIGUARDANTI LA**  
**VENDITA E L'UTILIZZO**  
**DI PRODOTTI E**  
**SERVIZI**

UBI Banca ha pagato una sanzione di 100.000 euro comminata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in relazione alla campagna promozionale "3% Sposaci per interesse e poi ti innamorerai di noi". [☞ PR7]





Siamo interessati a ricevere dai lettori le loro valutazioni su questo documento e consideriamo prezioso ogni suggerimento, indicazione, critica o apprezzamento.

Il nostro riferimento è:

**UBI Banca Scpa**  
**Chief Financial Officer**  
Piazza V. Veneto, 8  
24122 Bergamo  
Tel. 035-392925  
Fax 035-392996

e-mail: [bilancio.sociale@ubibanca.it](mailto:bilancio.sociale@ubibanca.it)