



BILAN CIO DI SOSTE NIBILITÀ 2013



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

| La banca per un mondo che cambia

INDICE

MESSAGGIO DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	4
APPROCCIO ALLA CSR	6
CARTA D'IDENTITÀ DI BNL GRUPPO BNP PARIBAS	14
RESPONSABILITÀ ECONOMICA	24
Coinvolgimento dei nostri <i>stakeholder</i>	26
RESPONSABILITÀ COME DATORE DI LAVORO	40
Valore delle nostre persone	42
RESPONSABILITÀ SOCIALE	58
Microcredito, sostegno alla Collettività e Terzo Settore	60
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	70
Ridurre l'impatto ambientale creato dalla nostra gestione quotidiana	72
DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	80

TAVOLE

Clienti

81

Persone

86

Fornitori

114

Ambiente

116

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

122

PREMI E CERTIFICAZIONI

124

POLICY

126

BNP PARIBAS: LA NOSTRA MISSION, LA NOSTRA RESPONSABILITÀ

129

I 10 PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT

132

PROSPETTO DEGLI INDICATORI

133

PARERE PROFESSIONALE

144

Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.

DIREZIONE RISORSE UMANE Responsabilità Sociale d'Impresa

Via San Basilio, 19 – 00187 ROMA

responsabilitasociale@bnlmail.com

Questa edizione è disponibile sul sito www.bnl.it

MESSAGGIO DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Anche nel 2013 BNL ha confermato la propria vicinanza concreta all'economia reale ed il proprio senso di responsabilità nei confronti del futuro del Paese. Infatti non ha mai smesso, anche nei periodi più difficili, di finanziare famiglie e imprese e di investire nel sociale. BNL è stata vicino – concretamente – a tutte quelle realtà colpite da catastrofi naturali e difficoltà economiche e, per i prossimi tre anni, concentrerà le proprie energie e risorse sul tema “nuove povertà” che purtroppo vede coinvolte numerose famiglie italiane.

Attraverso l'importante *partnership* con l'associazione **Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie** abbiamo voluto dare una risposta concreta, in termini di ascolto, accompagnamento ed inclusione, al disagio delle persone italiane in difficoltà, attraverso un impegno condiviso tra *profit* e *non profit*. Abbiamo aperto altri due **PerMicro Point**, sportelli attivi all'interno delle agenzie BNL e dedicati alle esigenze di finanziamento di neo-imprenditori e delle loro *start up* ma anche di famiglie e giovani lavoratori atipici e, in generale, di persone con minori possibilità di accesso al credito tradizionale, come gli immigrati, erogando 2.381 finanziamenti. Attraverso l'attività della Fondazione BNL, abbiamo realizzato 23 progetti sociali in Italia e nel mondo, per un contributo di oltre 1.380.000 euro. In particolare, va ricordato il bando **Con amore volere...** indirizzato alle Case Famiglia impegnate nella tutela dei diritti e dei bisogni dell'infanzia.

Grazie alla *partnership* con la Fondazione Telethon, BNL dal 1992 è sempre in prima linea nella lotta alle malattie genetiche e, ad oggi, raccogliendo più di 245 milioni di euro, ha contribuito a finanziare 2.477 progetti di ricerca, prodotto oltre 9.300 pubblicazioni su riviste scientifiche internazionali e permesso di portare avanti lo sviluppo di 27 diverse strategie terapeutiche. BNL è anche una banca fermamente convinta che investire sui giovani sia fondamentale. Lo dimostrano iniziative come **OrientaMente** e **Recruiting Day**, dedicate rispettivamente all'orientamento dei giovani che si avvicinano al mondo del lavoro e alla selezione delle migliori persone, i prestiti per

gli studenti meritevoli e i conti correnti agevolati. Merito ed educazione sono valori imprescindibili per noi. E per questo abbiamo messo tutto il nostro impegno per la diffusione dell'educazione finanziaria e della cultura del Risparmio, soprattutto per le nuove generazioni, in modo che sappiano orientarsi e compiere scelte consapevoli per il proprio futuro. Anche nel 2013 abbiamo, quindi, realizzato un **EduCare Day**, 500 seminari sull'educazione finanziaria organizzati nella stessa giornata e in contemporanea su tutto il territorio nazionale.

Internamente alla nostra Banca, abbiamo continuato a promuovere una cultura delle Pari Opportunità e di sensibilizzazione di comportamenti virtuosi. Per questo sosteniamo il **Global Compact** delle Nazioni Unite impegnandoci, con l'applicazione in Banca di specifiche *policy*, a rispettare i suoi principi dedicati ai diritti umani, ai diritti sul lavoro, della trasparenza e della tutela dell'ambiente. In particolare, sosteniamo la causa ambientale offrendo a famiglie e imprese nuovi finanziamenti per l'energia rinnovabile e, internamente, con iniziative per il risparmio energetico, come **EnergicaMente**, e di carta, come il progetto **Paperless**.

Inoltre, sulla spinta di un contesto in cui nuove e numerose regole ed evoluzione tecnologica mutano continuamente gli schemi di gioco, BNL ha saputo reagire velocemente alla sfida del cambiamento e in meno di un anno è nata **Hello Bank!**, la nostra banca digitale, per diversificare il modello di servizio e rispondere alle richieste di una nuova generazione di clientela, sempre più "connessa" e con l'esigenza di vivere in velocità e semplicità la relazione con la banca.

Infine il 2013 per la storia di BNL è stato e sarà un anno da ricordare: la nostra Banca ha compiuto 100 anni di vita. Un secolo difficile, due guerre, una dittatura, il boom economico, le crisi di *Atlanta* e *Lehman*, in cui BNL è comunque sempre rimasta coerente alla propria identità e ai propri valori di fondo, quegli stessi valori che accompagnano tuttora la vita economica, sociale e culturale del nostro Paese e che sono pienamente condivisi con il Gruppo BNP Paribas, rendendoci una Banca solida, vera, responsabile, che realizza progetti ispirandosi ai sogni e alle emozioni di ognuno di voi.

Ci siamo, da più di 100 anni, e vogliamo esserci ancora. Sempre più utili per il territorio. Il forte valore sociale di ogni nostra scelta ne è il chiaro messaggio.



LUIGI ABETE Presidente



FABIO GALLIA Amministratore Delegato

APPROCCIO ALLA CSR

Per BNL, la *Corporate Social Responsibility* (CSR) rappresenta un elemento chiave di relazione con le persone, di rispetto delle generazioni future e di accrescimento della competitività, secondo una politica sostenibile.

Quattro filoni di attività di CSR: responsabilità economica, come datore di lavoro, sociale e ambientale.

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Supporta e finanzia un'economia etica anche nei periodi di crisi, ideando prodotti e servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei propri interlocutori.

RESPONSABILITÀ COME DATORE DI LAVORO

Vede la Banca impegnata in una gestione equa e trasparente delle risorse umane, attraverso servizi e iniziative di integrazione e coinvolgimento dei dipendenti.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Combatte l'esclusione sociale sostenendo progetti per la collettività proiettati verso l'educazione e la formazione professionale, l'autonomia abitativa e l'inserimento lavorativo.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Agisce contro i cambiamenti climatici, impegno che BNL persegue con diverse iniziative mirate al risparmio energetico e alla riduzione dell'impatto ambientale.





BNL conta sull'impegno di oltre **70 Referenti e Esperti CSR** nelle diverse strutture della Banca con l'obiettivo di assicurare un'organizzazione coerente e diffondere una cultura della sostenibilità in Banca.

BNL ha anche il supporto dei **Portavoce della CSR**, dipendenti volontari con il compito di diffondere all'interno le iniziative di CSR che la Banca porta avanti.

BNL **aderisce ai principi** del *Global Compact*, Fondazione Sodalitas, Anima, Fai Fondo per la Difesa dell'Ambiente, *Aspen Institute Italia* e fa parte del *CSR Manager Network*.

BNL adotta i seguenti **codici e strumenti interni**: Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/2001; Piano dei Controlli ex D.Lgs. 231/01; Codice Etico; Codice di Condotta; Dispositivo di Allerta Etico.



BNL

GRUPPO BNP PARIBAS

I 4 PILASTRI DELLA CSR IN BNL

BANCA
NAZIONALE
DEL
LAVORO
DIREZIONE GENERALE





LA NOSTRA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

*Finanziare l'economia
in modo etico*



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ COME DATORE DI LAVORO

*Elaborare una gestione equa e leale
delle risorse umane*



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ SOCIALE

*Lottare contro l'esclusione sociale,
promuovere l'istruzione e la cultura*



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

*Agire contro i cambiamenti
climatici*

PREMESSA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità di BNL si rivolge agli *stakeholder* con un linguaggio semplice e trasparente per far conoscere loro i servizi offerti e le iniziative intraprese. **Anche quest'anno l'approccio redazionale è strutturato nei quattro filoni di responsabilità: economica, come datore di lavoro, sociale e ambientale.** Tale struttura viene ripetuta sia nella prima sezione del Bilancio, quella descrittiva, sia nella seconda, contenente dati numerici presentati in forma di tabelle e grafici. **I capitoli si chiudono con una pagina dedicata agli impegni presi, ai risultati raggiunti e agli obiettivi che si intendono realizzare nei prossimi anni, per meglio evidenziare l'operato.**

Il Bilancio di Sostenibilità 2013 presenta un'infografica molto più accentuata rispetto agli scorsi anni per risaltare concetti chiave e numeri. Inoltre, considerato che il principale *stakeholder* di BNL è il cliente, i prodotti e i servizi offerti sono stati suddivisi per famiglie di clienti, in modo da renderli più facilmente reperibili all'interno delle sezioni dedicate.

Il *Report* segue uno schema di rendicontazione basato sui principali modelli riconosciuti a livello nazionale e internazionale suggeriti dall'ABI e dallo standard G3.1 del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato stilato attenendosi al *Financial Services Sector Supplement* definito dal *GRI* e coglie, inoltre, i riferimenti internazionali sulla responsabilità sociale contenuti nella norma UNI ISO26000:2010.

Il Bilancio di Sostenibilità 2013 è stato approvato nel corso di una specifica riunione del Consiglio di Amministrazione. Il lavoro di redazione è stato coordinato dall'Unità Responsabilità Sociale presso la Direzione Risorse Umane. I lavori preparatori sono stati avviati a dicembre 2013 con la definizione del perimetro del *Report* secondo i principi di materialità, inclusività degli *stakeholder*, contesto di sostenibilità e completezza.

Di fatto, sono stati selezionati gli indicatori del *GRI* rilevanti per l'attività della Banca nel contesto di sostenibilità, secondo i parametri economici, sociali e ambientali della *Triple Bottom Line*. Non si segnalano operazioni straordinarie nel perimetro e nei metodi di misurazione rispetto al precedente Bilancio. La realizzazione del documento è ufficialmente partita a marzo 2014.

Va infine specificato che il presente Bilancio di Sostenibilità fa riferimento esclusivamente alle attività di BNL e non a quelle delle società controllate. Infine, il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto alla revisione della società *Deloitte & Touche S.p.A.* secondo i criteri per la revisione limitata indicati nell'*International Standard on Assurance Engagement 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000).

CARATTERISTICHE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013 DI BNL

2013

PERIODO DI RENDICONTAZIONE

ANNUALE

PERIODICITÀ DI RENDICONTAZIONE

ONLINE

MODALITÀ DI FRUIZIONE

MAGGIO₂₀₁₃

PUBBLICAZIONE DEL REPORT
PIÙ RECENTE SUL SITO WWW.BNL.IT



I NUMERI DEL GRUPPO BNL



6°

GRUPPO BANCARIO ITALIANO
PER TOTALE ATTIVO

2.3MLN

CLIENTI PRIVATI

1.000

PUNTI VENDITA TRA SPORTELLI
E CENTRI DEDICATI AI SINGOLI
SEGMENTI DI CLIENTELA

92MLN

UTILE D'ESERCIZIO

5.573MLN

PATRIMONIO NETTO

13.718

DIPENDENTI

156.300

CLIENTI BUSINESS

1.236MLN

RISULTATO OPERATIVO

85.008MLN

TOTALE ATTIVO

100ANNI

NEL 2013

CARTA D'IDENTITÀ DI BNL GRUPPO BNP PARIBAS

BNL, fondata nel 1913, è uno dei principali gruppi bancari italiani e tra i più noti *brand* in Italia.



Circa 980 punti vendita. BNL offre un'ampia gamma di servizi per soddisfare le molteplici esigenze dei propri clienti.

BNL è dal 2006 nel Gruppo BNP Paribas presente in oltre 80 paesi, con più di 200.000 collaboratori di cui 160.000 in Europa.

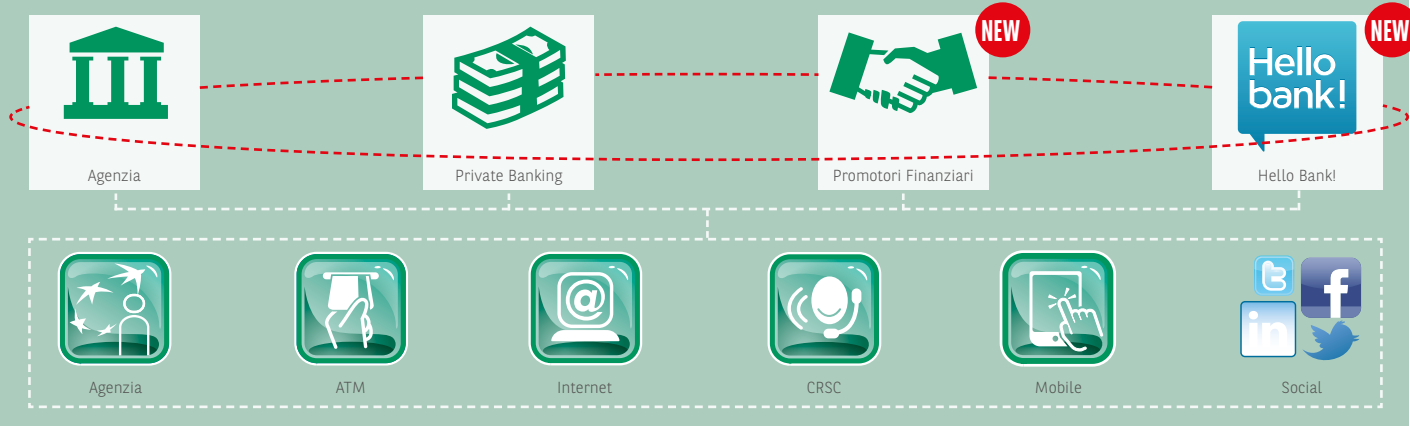


BNP Paribas opera in Europa su 4 mercati domestici: Belgio, Francia, Italia e Lussemburgo. Detiene posizioni chiave in 3 settori di attività: *Retail Banking*, *Investment Solutions* e *Corporate & Investment Banking*.

BNL nel 2013 festeggia 100 anni: un secolo di vita segnato dal sostegno concreto alla cultura, allo sviluppo sociale, allo sport e alle arti. 100 anni di storia per rinnovare la fiducia nel futuro e l'impegno a sostenere lo sviluppo del nostro Paese.



LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTELA SONO GESTITE SECONDO SPECIFICI MODELLI DI SERVIZIO:



VALORI DEL GRUPPO

REATTIVITÀ

Sapersi adattare rapidamente a situazioni nuove o impreviste, coglierle come opportunità di sviluppo; saper integrare informazioni nuove per adattare alle attività programmate; essere in grado di fornire le prestazioni attese nei tempi richiesti, sia verso i clienti interni che esterni.

CREATIVITÀ

Proporre innovazioni e partecipare ai cambiamenti, senza paura di esprimere il proprio punto di vista; essere aperti al cambiamento, prendere l'iniziativa, ricercare il miglioramento dei processi che determinano la qualità dei servizi; trovare nuove soluzioni.

IMPEGNO

Impegnarsi personalmente verso i clienti interni ed esterni, rispondendo con precisione; tendere al proprio miglioramento, sviluppando competenze e conoscenze attraverso la formazione; coltivare lo spirito di squadra basandosi su trasparenza e cooperazione; accettare critiche e suggerimenti.

AMBIZIONE

Perseguire spontaneamente il miglioramento delle proprie *performance* per portare il proprio insostituibile contributo alla realizzazione degli obiettivi comuni; tendere all'eccellenza e cercare di individuare e suggerire azioni correttive.

I SETTORI DI ATTIVITÀ DI BNP PARIBAS IN ITALIA

RETAIL BANKING	INVESTMENT SOLUTIONS	CORPORATE & INVESTMENT BANKING
<p><i>Domestic Markets Retail Banking Activities</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● BNL ● Ifitalia ● Artigiancassa ● BNL Positivity ● BNL Finance <p><i>Domestic Markets Leasing and Long-Term rental</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Arval ● BNP Paribas Leasing Solutions <ul style="list-style-type: none"> • BNP Paribas Rental Solutions <p><i>Personal Finance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Findomestic Banca <ul style="list-style-type: none"> • Bieffe 5 • Credirama 	<p>BNP Paribas Securities Services</p> <p>BNP Paribas Investment Partners Asset Management</p> <p>BNP Paribas Cardif</p> <p>BNP Paribas Real Estate</p>	<p>BNP Paribas Corporate & Investment Banking Italy</p>

ORGANIGRAMMA DELLA DIREZIONE CENTRALE

L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

La struttura organizzativa di Direzione Centrale è suddivisa in Funzioni (poste al presidio dei processi di *governance*) e Linee di *Business* (poste a presidio dei mercati e a supporto delle attività commerciali della Banca).

Operano quali **Funzioni**: Direzione *Compliance*, Direzione Comunicazione, Direzione Finanziaria, Direzione Immobiliare, Direzione IT, Direzione Legale, Direzione Rischi, Direzione Risorse Umane, *Inspection Générale - Hub Italy*.

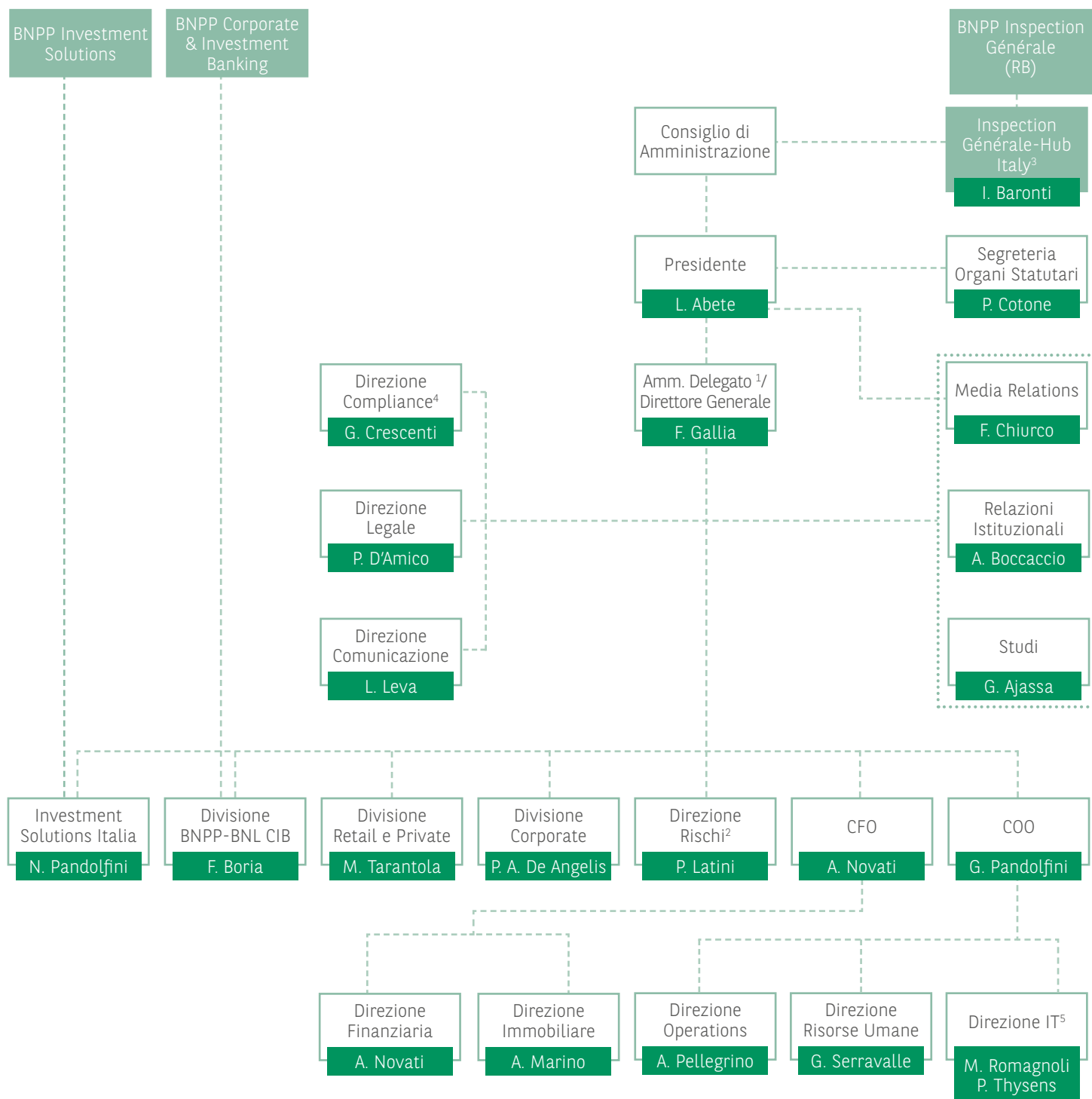
Rientrano tra le Funzioni anche i seguenti Servizi, a riporto, oltre che del *General Management*, anche del Presidente: Servizio Relazioni Istituzionali, Servizio *Media Relations*, Servizio Studi.

A diretto riporto del Presidente del Consiglio di Amministrazione opera, inoltre, la Segreteria Organi Statutari.

Operano quali **Linee di Business**: Divisione *Retail e Private*, Divisione *Corporate*, Divisione BNPP-BNL *Corporate e Investment Banking*, *Investment Solutions Italia*, Direzione *Operations*.

A diretto riporto dell'Amministratore Delegato operano inoltre:

- il **Chief Operating Officer (COO)**, con la responsabilità di assicurare un governo unitario nella gestione della "macchina operativa" attraverso il coordinamento della Direzione Risorse Umane, della Direzione IT e della Direzione *Operations*;
- il **Chief Financial Officer (CFO)**, con responsabilità sulla Direzione Finanziaria e sulla Direzione Immobiliare.



1. Membro del Comitato Esecutivo di BNP Paribas e responsabile del Gruppo BNP Paribas per l'Italia.

2. La Direzione Rischi ha un legame diretto con il *Group Risk Management (GRM)* di BNP Paribas.

3. Il Direttore *Inspection Générale-Hub Italy* riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente di BNL; all'Amministratore Delegato ed al Comitato per il Controllo Interno di BNL.

4. Il Direttore *Compliance* riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente di BNL; al Comitato per il Controllo Interno di BNL alla Conformité Groupe BNP Paribas. All'interno della Direzione *Compliance* è strutturata la Funzione Aziendale Antiriciclaggio.

5. La Direzione IT riporta funzionalmente alle strutture di Capogruppo ITP-IT *Production Services (ITPS)* per le tematiche di produzione informatica e RB-Retail Banking *Information Systems (RBIS)* per le tematiche di sviluppo applicativo.

CORPORATE GOVERNANCE

DELEGHE E POTERI DEL TOP MANAGEMENT

Al Presidente e al Vice Presidente non sono attribuite deleghe operative né dallo Statuto né dal Consiglio di Amministrazione. Ai sensi dell'art. 28 dello Statuto, il Presidente assicura il coordinamento tra gli Organi statutari e, nell'ambito della struttura organizzativa adottata dal Consiglio di Amministrazione, il presidio dei rapporti societari, istituzionali e di rappresentanza, assicurando l'adeguatezza dell'informativa ai Consiglieri e al Mercato. Ai sensi dell'art. 19 dello Statuto, l'Amministratore Delegato svolge anche le funzioni di Direttore Generale. La rappresentanza legale della Banca e la firma sociale spettano, ai sensi dello Statuto, al Presidente ed all'Amministratore Delegato ed ai Delegati dal Consiglio di Amministrazione.

ORGANI DI GOVERNO:



14	14	6	1	63	3	12	71.13%
membri	membri eletti dal socio unico	indipendenti	donna	anni età media	esercizi durata in carica	incontri plenari	presenza media

COMITATO PER IL CONTROLLO INTERNO

5	3	13	75.38%
membri	indipendenti	incontri	presenza media

COMITATO REMUNERAZIONI E NOMINE

3	2	2	88%
membri	indipendenti	incontri	presenza media

Il sistema di *Governance* di BNL è basato sulla tripartizione: Assemblea dei Soci, Consiglio d'Amministrazione e Collegio Sindacale. La Banca è assoggettata alla direzione e coordinamento del suo azionista unico BNP Paribas SA-Parigi. Nel 2013 non si sono verificate variazioni nel capitale sociale e nell'assetto proprietario. L'Assemblea è competente a deliberare, in sede ordinaria, sul bilancio d'esercizio e in merito alla nomina e alla revoca degli Amministratori, del Presidente e dei componenti del Collegio Sindacale ed ai relativi compensi. Gli Amministratori e i Sindaci devono possedere requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza previsti dalle norme in materia e dallo Statuto sociale. Detti requisiti vengono accertati dal Consiglio di Amministrazione e la relativa delibera è inviata alla Banca d'Italia.

I componenti del Collegio Sindacale non possono ricoprire cariche in organi diversi da quelli di controllo in altre società del Gruppo, nonché in società nelle quali la Banca detenga, anche indirettamente, una partecipazione almeno pari al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto nell'assemblea ordinaria della società partecipata e al 5% del patrimonio di vigilanza consolidato del Gruppo bancario. L'Assemblea ordinaria può fissare l'eventuale limite di incarichi che ciascun Sindaco effettivo può ricoprire in altre società, con esclusione delle cariche ricoperte nelle Società del Gruppo bancario. Non devono inoltre ricoprire altre cariche incompatibili ai sensi dell'art. 36 del D.L. n. 201 del 2001 convertito in L. n. 214 del 2011 in materia di "Interlocking" (quest'ultimo applicato anche ai componenti del Consiglio di Amministrazione).

Il Consiglio di Amministrazione ha proceduto alla nomina di un Comitato Remunerazioni e Nomine e di un Comitato per il Controllo Interno, interamente costituiti da Amministratori. Al Comitato per il Controllo interno è attribuita, altresì, la funzione di Organismo di Vigilanza ai sensi dell'art. 6 ex D. Lgs. 231/2001.

I componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale sono destinatari di compensi in misura fissa annua e di una medaglia di presenza, stabiliti dall'Assemblea, e di rimborsi spese spettanti per lo svolgimento dell'incarico. Il Consiglio di Amministrazione stabilisce un ulteriore compenso annuo per l'Amministratore Delegato, sentito il parere del Comitato Remunerazioni e Nomine e del Collegio Sindacale.



CONTROLLI PERMANENTI

BNL, in sintonia con il modello del Gruppo BNP Paribas, ha realizzato la complementarità degli ambiti "Rischi Operativi" e "Controlli Permanenti" che agiscono sinergicamente sia nella fase d'identificazione, valutazione e monitoraggio del rischio effettivo (rischio che tiene conto della copertura delle procedure e dell'efficacia dei controlli), sia nella fase di definizione e monitoraggio delle azioni correttive. Al fine di consentire agli Organi di Governo di assumere decisioni consapevoli in merito alla gestione dei rischi, BNL si è dotata anche di un sistema di *reporting* che consente di fornire una specifica informativa di breve/medio periodo operativa e direzionale. Le principali attività del 2013:

- la revisione dei processi chiave e la stesura della cartografia del rischio operativo a cura dei *process owner*;
- la gestione dei piani di mitigazione e la verifica dell'esistenza di piani d'azione al verificarsi di incidenti d'impatto economico rilevante;
- l'individuazione, la quantificazione e l'aggiornamento degli Incidenti Potenziali (analisi di scenario) a cura dei *process owner* presso le linee di *business*/funzioni;
- il disegno di controlli complementari rispetto al Gruppo sull'eshaustività della raccolta incidenti e sui modelli di quantificazione degli incidenti potenziali.

REPORTING



**MISURAZIONE
DEL RISCHIO**



**PROCEDURE
ORGANIZZAZIONE**



CONTROLLI



MONITORAGGIO

IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI

MISURE DI PREVENZIONE E MITIGAZIONE IMPLEMENTATE NELLE OPERAZIONI

In coerenza con i principi definiti dalla Capogruppo, nonché con quanto stabilito dalle Istruzioni di Vigilanza a livello nazionale ed internazionale, la Banca ha disciplinato il processo di validazione dei nuovi prodotti/servizi/attività/convenzioni e transazioni eccezionali (TAC), istituendo uno specifico Comitato Prodotti e Servizi e predisponendo altresì appositi controlli per verificarne la corretta esecuzione.

CONSORZIO PATTI CHIARI

BNL aderisce dal 2003 al "Consorzio Patti Chiari", il sistema di autoregolamentazione dell'industria bancaria. Patti Chiari anche per il 2013 ha sviluppato programmi, strumenti e regole per favorire una migliore relazione banca-cliente fondata su semplicità, chiarezza, comparabilità e mobilità.

CONFLITTI D'INTERESSE

BNL si è dotata di appositi dispositivi di prevenzione, gestione e monitoraggio del rischio di reputazione e di non conformità alle disposizioni di etero e di auto-regolamentazione. Alcune situazioni sono particolarmente idonee ad incidere sulla reputazione del Gruppo. Tale è il caso delle situazioni inerenti a: interessi anche in conflitto tra la Banca e/o dei suoi clienti; integrità di Mercati; norme deontologiche.

Tra le misure adottate per la gestione dei potenziali conflitti insorgenti nell'attività di erogazione di servizi e distribuzione di prodotti finanziari, assumono rilievo le *"Chinese Wall"*, cioè misure volte a stabilire la segregazione per comparti di attività per impedire la circolazione di informazioni privilegiate tra i collaboratori della Banca. In tema di prevenzione degli abusi di mercato, BNL dispone di un apposito processo operativo di identificazione e segnalazione delle operazioni sospette che possano configurare abuso di informazioni privilegiate o di manipolazione di mercato. Su tale processo incidono specifici controlli per garantirne il presidio costante.

GESTIONE DEL RISCHIO E DEGLI IMPATTI SOCIALI E AMBIENTALI

Nel corso del 2013, BNL ha avviato il recepimento delle *Policy* Settoriali emanate dalla CSR del Gruppo per specifici settori: nucleare, difesa, industria dell'olio di palma, della polpa di legno e dell'imprenditorialità sociale, il cui completamento del processo di recepimento è previsto per il 2014.

Inoltre nel 2013, la CSR di BNP Paribas ha predisposto un programma di sensibilizzazione, disponibile a tutte le entità del Gruppo, relativo alle *Policy* Settoriali mediante la messa a disposizione di moduli *e-learning* che illustrano i principi che disciplinano le attività di BNL e delle altre entità del Gruppo BNP Paribas in specifici settori per un loro sviluppo sostenibile.

EMBARGHI E ARMAMENTI

BNL attua, mediante apposita normativa, quanto disposto con specifica *Policy* dal Gruppo BNP Paribas per la gestione delle transazioni con controparti estere soggette ad embargo, ovvero con entità ed operatori commerciali destinatari di sanzioni e pertanto presenti nella Lista di Sorveglianza. Il Gruppo BNP Paribas, nell'ambito della gestione del rischio reputazionale e del rispetto delle misure adottate da altri Paesi, si astiene da operazioni che coinvolgono persone o Paesi oggetto di sanzioni adottate da Paesi o organismi internazionali, applicando in questo modo anche *policy* che vanno oltre le previsioni di legge in materia di embarghi.

Nell'ambito delle operazioni di esportazione, importazione e transito di materiali di armamento regolate dalla Legge 9 luglio 1990, n. 185, l'operatività di BNL, nel quadro della propria strategia di Responsabilità Sociale, è circoscritta alle sole operazioni scambiate con Paesi UE e NATO.



Al fine di sensibilizzare ulteriormente e rafforzare la cultura di conformità in BNL nel rispetto della normativa di riferimento, nel 2014 sarà avviato un massivo programma di formazione a tutto il personale in contatto con la clientela e non, coinvolto nei processi decisionali, sulla tematica degli embarghi e sanzioni internazionali.

Saranno ulteriormente rafforzate le difese “passive” dell’Istituto; sarà infatti ampliato e potenziato il sistema automatico di filtraggio dei flussi internazionali ed incrementato il numero degli addetti al controllo manuale dei flussi intercettati.

Inoltre, verrà implementato il processo di KYC (*Know your customer*) con l’introduzione di una specifica analisi sul *business* che i nostri clienti hanno sui principali paesi sotto embargo, valutando la chiusura di ogni rapporto con clienti ritenuti eccessivamente esposti verso questi paesi.

ANTIRICICLAGGIO E ANTITERRORISMO

Nel 2013, BNL ha confermato il proprio impegno nella collaborazione attiva alla lotta al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo, allineandosi alle *best practice* nazionali ed internazionali. Tale impegno si è concretizzato, in particolare, nell’assicurare la piena conoscenza del cliente, la tracciabilità delle transazioni finanziarie e l’individuazione di comportamenti anomali ai fini della segnalazione di eventuali operazioni sospette.

Nel 2013 il numero delle posizioni esaminate è stato pari a **1.728**; di queste **1.725** sono state inoltrate all’Unità di Informazione (di cui 859 riferite all’uso anomalo delle carte di pagamento).

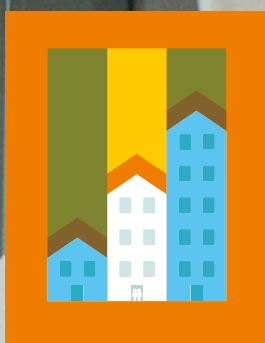
POLITICHE ANTI CORRUZIONE

Le missioni di *audit* condotte da *Inspection Générale – Hub Italy* sono mirate a verificare l’adeguatezza dei presidi e dei controlli posti in essere dalla Banca anche in ordine all’osservanza del dispositivo di cui alla normativa “231/01”.



BNL

GRUPPO BNP PARIBAS



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

*Finanziare l'economia
in modo etico*



99%

DELLE AGENZIE
RINNOVATE
NEL RESTYLING

888

AGENZIE RETAIL
SUL TERRITORIO

37.500 MLN DI EURO

CONTI CORRENTI E DEPOSITI
DELLA CLIENTELA

69.927 MLN DI EURO

ATTIVITÀ FINANZIARIA
DELLA CLIENTELA

71 su 100

INDICE MEDIO DI SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI

COINVOLGIMENTO DEI NOSTRI STAKEHOLDER

La Banca cura le Relazioni con i suoi *stakeholder* in base ai principi di integrità, correttezza e professionalità.

Attraverso una costante presenza presso le Istituzioni viene seguito l'iter legislativo di tutti quei provvedimenti che hanno un impatto diretto sull'operatività.

Non vengono erogati contributi diretti o indiretti a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche o sindacali, né a loro rappresentanti e candidati.

CLIENTI

Famiglie, Imprese, Pubblica Amministrazione

- **Comunicazione:** bnl.it, informative, campagne pubblicitarie, *social listening*.
- **Consulenza e Assistenza:** Centro Relazioni Clientela, assistenza telefonica IT.
- **Customer Satisfaction:** indagini telefoniche, questionari sul *web*, ricerche di settore e di mercato.
- **Alfabetizzazione Finanziaria:** *EduCare, Morning call daily, Morning call weekly, Morning briefing*.

COLLETTIVITÀ

Comunità locali, Enti e Istituzioni, Associazioni, Media, Università, Sistema Bancario

- **Ascolto:** *social listening*, ricerche *multiclient*, incontri.
- **Comunicazione:** incontri, tavoli di lavoro, convegni e seminari, comunicati stampa, interviste e incontri con i giornalisti, sito bnl.it, canali e reti sociali, ricerche di mercato.

DIPENDENTI

Apprendisti, Aree Professionali, Quadri Direttivi, Dirigenti, Organizzazioni Sindacali

- **Valorizzazione delle competenze:** *E-jobs*, tavoli locali della mobilità.
- **Comunicazione:** *newsletter, intranet call/videoconferenze*, riviste aziendali, *convention*.
- **Relazioni industriali:** contatti giornalieri, tavoli di lavoro e incontri con i sindacati.
- **Ascolto:** indagini *Customer Satisfaction* e *Global People Survey*, questionari sulle applicazioni messe in esercizio, *focus group*, formazione ricorrente, assistenza telefonica, forum, sezione commenti all'interno della *intranet* aziendale.

REGULATOR

Banca d'Italia, Organi di Controllo, Autorità di Vigilanza, Parlamento, Governo, Ministeri

- **Parlamento:** *lobbying*, monitoraggio quotidiano dell'iter legislativo delle norme aventi riflessi sull'attività del Gruppo, note tecniche.
- **Governo:** monitoraggio dell'attività e contatti settimanali.
- **Authority, Banca d'Italia, ABI:** monitoraggio quotidiano dell'attività, tavoli di lavoro, questionari.
- **Ministeri:** monitoraggio quotidiano dell'attività e contatti.

FORNITORI

Grandi Fornitori, Piccoli Fornitori

- **Selezione:** sottoscrizione Codice Etico, certificazioni di qualità, dichiarazioni, etc.
- **Gare:** questionario CSR.
- **Contratti:** clausole sui diritti umani.



PRODOTTI E SERVIZI PER I NOSTRI STAKEHOLDER

TERZA ETÀ

- Conto Pensione Facile

GIOVANI

- *Hello Saving*
- BNL In Novo Conto *Start*
- BNL In Novo Conto Università
- Accordo BNL Ca' Foscari Venezia
- *Tax credit* per finanziare giovani registi
- BNL *People*

COLLETTIVITÀ E TERZO SETTORE

- BNL In Novo Conto *Start*
- PerMicro
- Carte di credito BNL per Telethon
- Donazione mobilio BNL
- Donazione pc BNL

INDIVIDUI E FAMIGLIE

- BNL *People*
- Prestito AdottAMI
- Prestito Nuovi Nati
- *SMS Alert*
- Accessibilità per disabili
- Calamità naturali
- Servizio Agenam
- Contratto parlante
- Prestito Energia
- *Hello Saving*

IMPRESE

- Reti d'impresa
- Internazionalizzazione delle Imprese
- Mestiere Impresa
- Imprenditoria sociale
- Imprese danneggiate dal terremoto e vittime maltempo
- Agevolazioni per la ricerca e innovazione tecnologica
- Creo per l'imprenditore
- Moratoria PMI
- Finanziamenti Energia *Business*
- Accordi con Regioni

DIPENDENTI

- Conti correnti
- Prestiti personali
- Mutui agevolati
- Prodotti d'investimento
- Borse di studio per figli di dipendenti
- Premio diploma e laurea
- Assegno per figli portatori di handicap
- Assegno funerario e coniugi separati
- Assegni familiari
- Buoni pasto giornalieri
- Premio 25° anno di Banca
- *Talent Day* BNL

TERZA ETÀ

CONTO PENSIONE FACILE

Senza canone per l'accredito della pensione. Prelievi e versamenti allo sportello gratuiti ed illimitati.

N. 6.997 conti in totale; N. 2.810 conti aperti nel 2013.

GIOVANI

HELLO SAVING

Prodotto innovativo della gamma di offerta *Hello Bank!*. Primo esempio di *social banking* in cui il prodotto è di fatto un salvadanaio virtuale dove il cliente può accantonare somme in attesa di un consumo futuro, secondo il principio «metti da parte prima di spendere». Il cliente *Hello Bank!* può depositare denaro finalizzato a realizzare un suo progetto personale (lista di nozze, viaggio, automobile etc.) e dividerlo chiedendo anche sostegno di parenti e amici tramite *social network*.

BNL IN NOVO CONTO START

Nato per avvicinare al mondo bancario i giovani e i migranti. È un conto corrente semplice, con costi contenuti, che prevede la gratuità della carta bancomat e dei prelievi presso tutti gli sportelli automatici del mondo. Il canone viene azzerato per i giovani con età inferiore ai 27 anni. Per i clienti migranti è un ottimo modo per iniziare un rapporto duraturo con la Banca, usufruendo al contempo di servizi utili per il trasferimento di denaro verso il proprio paese d'origine.

N. 27.237 conti in totale; N. 15.353 conti aperti nel 2013.

BNL IN NOVO CONTO UNIVERSITÀ

Conto corrente semplice, sicuro e conveniente, ideale per gestire i primi risparmi, pensato per i giovani studenti universitari che:

- vogliono avviare con la banca un rapporto duraturo nel tempo;
- hanno familiarità con la tecnologia e vogliono poter accedere ai servizi della banca in qualsiasi momento e ovunque.

N. 811 conti in totale; N. 115 aperti nel 2013.

ACCORDO BNL CA' FOSCARI VENEZIA

La convenzione tra l'Ateneo e BNL permette agli studenti di farsi anticipare le spese di iscrizione e restituirle a partire dal termine dell'ultimo anno accademico. Studi subito e paghi dopo. Le tasse universitarie, intanto, le anticipa la Banca. BNL, inoltre, nel caso di conseguimento della laurea nei tempi previsti e con votazione massima, premierà i neo-laureati con condizioni di finanziamento ancora più vantaggiose. Agli studenti non è richiesta alcuna garanzia patrimoniale o personale: è l'Università che si fa garante di quanto anticipato dalla Banca.

BNL: TAX CREDIT PER FINANZIARE I GIOVANI REGISTI DEL CENTRO SPERIMENTALE DI CINEMATOGRAFIA

Iniziativa dedicata ad allievi ed ex allievi della Scuola Nazionale di Cinema, con l'obiettivo di sostenere, attraverso lo strumento del *tax credit*, almeno un lungometraggio all'anno. Nel 2013, BNL ha sostenuto **7 film** per oltre **2 milioni di euro**; alcune di queste pellicole hanno ricevuto importanti riconoscimenti come i David di Donatello e i Nastri d'Argento.

INDIVIDUI E FAMIGLIE

BNL PEOPLE: FACEBOOK/TWITTER

Progetto innovativo per costruire un rapporto diretto e di fiducia tra i dipendenti e clienti sui *social network*. **31.000 Fan**.

People è caratterizzato da due grandi pilastri: da un lato il *customer care*, diverso dal *call center*, è possibile interfacciarsi con la "persona" di BNL, con la sua vera identità, con strumenti e soluzioni dedicate, e dall'altro la redazione di un piano editoriale come vero e proprio stimolo per la comunità, in grado di tenerla "attiva" su tematiche che riguardano il mondo della Banca. Tanto il profilo *People Facebook* che quello *Twitter* vengono monitorati attraverso *report* specifici: nuovi *fan* e *follower*, *engagement rate*, casi emersi e relativi tempi di risoluzione.

PRESTITO ADOTTAMI

Finanziamento che consente a chi ha avviato le pratiche per l'adozione internazionale di sostenere tutte le spese necessarie, grazie al tasso fisso, alla flessibilità del piano di rimborso e all'istruttoria senza spese. L'iniziativa è frutto della collaborazione con Ai.Bi. - Associazione Amici dei Bambini.

258 prestiti attivi; 50 prestiti accordati nel 2013.

PRESTITO NUOVI NATI

BNL ha aderito all'accordo firmato dall'ABI e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri per rispondere alle esigenze delle famiglie a seguito della nascita o dell'adozione di un figlio, mediante l'erogazione di prestiti personali fino a 5.000 euro, garantiti dal Fondo di Credito per i Nuovi Nati, da restituire entro 5 anni a condizioni particolarmente favorevoli.

BNL ha rinnovato il suddetto accordo per il triennio 2012/2014.

773 prestiti attivi; 169 prestiti accordati nel 2013.

SMS ALERT

Nel 2013, **105.922 clienti** hanno attivato il Servizio *SMS Alert*, per un totale di **378.522 clienti**. Con questo servizio si possono scegliere quali notifiche SMS ricevere: pagamenti e prelievi effettuati con carte di pagamento in Italia e all'estero; saldo del conto corrente; accessi alla banca via internet e *mobile* BNL con le tue credenziali; operazioni di addebito e di accredito sul conto corrente.

ACCESSIBILITÀ PER I DISABILI

È attiva una *partnership* con l'Unione Italiana Ciechi (UIC) con l'obiettivo di sviluppare soluzioni utili a semplificare la fruizione dei servizi bancari per persone con problemi visivi. La Banca dispone di *ATM Multifunction* che consentono l'accesso al servizio di prelievo e saldo anche a persone non vedenti o ipovedenti grazie al supporto di audioguida. Inoltre, nelle nuove agenzie BNL, sono presenti percorsi tattili per ipo/non vedenti.

INIZIATIVE PER CALAMITÀ NATURALI

BNL al fine di sostenere le famiglie e le aziende colpite da calamità naturali (terremoto, alluvioni, etc.) ha avviato iniziative finalizzate alla sospensione del pagamento delle rate, senza addebito di interessi e commissioni, per prestiti e mutui alle famiglie e per finanziamenti alle aziende, per periodi di 6 mesi e oltre. Sono stati inoltre stanziati *plafond* dedicati per le esigenze di ricostruzione dell'abitazione o per riavviare la propria attività mediante un'offerta di soluzioni agevolate di finanziamento.

SERVIZIO AGENAM

Agenzie di Negoziazione Amichevole. Hanno l'obiettivo di gestire in modo personalizzato i clienti con difficoltà di rimborso dei finanziamenti. BNL si adopera per comprendere, con i clienti stessi, i motivi delle difficoltà nei pagamenti, e concorda un'eventuale rimodulazione del finanziamento che consenta di pagare una rata più sostenibile e coerente con la propria situazione finanziaria.

CONTRATTO PARLANTE

Contratti più trasparenti e comprensibili per il cliente. Le clausole normative del contratto di conto corrente sono rielaborate sotto forma di domanda e risposta e accompagnate da icone grafiche esplicative. Questa modalità, da settembre 2013, è disponibile anche per la sottoscrizione del contratto di carta di credito.

PRESTITO ENERGIA

Destinato a chi sceglie l'energia rinnovabile optando per l'installazione di un impianto fotovoltaico nella propria abitazione. Il finanziamento per l'acquisto e l'installazione dell'impianto può arrivare a **100.000 €**.

TERZO SETTORE

BNL - PERMICRO

Nelle sedi della Banca sono stati creati dei "PerMicro Point" per rispondere alle diverse esigenze della clientela che ha un difficile accesso ai prodotti bancari *mainstream*. Grazie al particolare modello di servizio indirizzato all'avvio e allo sviluppo di micro-imprese e al sostegno familiare, PerMicro eroga il finanziamento senza i vincoli derivanti dalla mancanza di garanzie reali o dal paese di origine.

5 filiali PerMicro Point (Napoli, Bari, Brescia, Roma, Catania).

CARTE DI CREDITO PER TELETHON

I clienti BNL hanno la possibilità di sostenere tutto l'anno la ricerca scientifica, disponendo una donazione mensile a favore di Telethon pari allo 0,5% delle proprie spese. **Rid Ricorrente "Dialogo Diretto" per donazione Telethon** permette di attivare una donazione, mensile o annuale, tramite addebito automatico su conto corrente scegliendo uno degli importi. **Bonifico periodico "Insieme Faremo Strada verso la cura delle Malattie Genetiche"** permette solo ai clienti BNL di attivare una donazione mensile o annuale tramite un ordine di bonifico automatico scegliendo uno degli importi proposti.

IMPRESE

RETI D'IMPRESA

L'accordo sottoscritto ad ottobre 2011 con Retimpresa - Agenzia confederale per le reti d'impresa istituita nell'ambito di Confindustria - ha trovato attuazione in un denso calendario di incontri formativi/informativi sul territorio per promuovere tale forma di aggregazione, quale importante *driver* per lo sviluppo e la crescita dimensionale, soprattutto su nuovi mercati.

RETI D'IMPRESA NEL MOVIMENTO COOPERATIVO

BNL e la Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue hanno siglato una *partnership* per promuovere, presso le aziende associate, lo sviluppo sul territorio delle Reti di impresa, per accompagnare le imprese del sistema Legacoop nella realizzazione dei propri progetti di sviluppo ed innovazione sia in Italia che all'estero. È stato assegnato un *plafond* di **25 milioni di euro** da parte della BEI per il finanziamento dei programmi di rete avviati da PIM e MidCaps.

INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

BNL insieme con SACE ha supportato progetti di internazionalizzazione delle imprese nell'operatività *Export Banca*, presenti in molteplici paesi del mondo, al fine di sostenere il sistema produttivo nazionale e di evitare impatti negativi, pure di natura occupazionale, derivanti dalla crisi globale.

MESTIERE IMPRESA

Iniziativa incentrata su una campagna di comunicazione integrata in cui i clienti "reali" hanno la possibilità di raccontare in prima persona le loro storie imprenditoriali e proporre nuove idee su www.mestiereimpresa.it, portale che costituirà un luogo digitale dove costruire una relazione privilegiata tra l'utente e la Banca. In esso saranno presenti dibattiti sulla realtà imprenditoriale nazionale, dati ed interventi di esperti.

285.000 visitatori del sito, 26.000 utenti iscritti alla pagina Facebook Mestiere Impresa, 154 articoli di blog pubblicati.

IMPRENDITORIA SOCIALE

BNL E IFITALIA

BNL con Ifitalia ha messo a disposizione nuova finanza per i progetti industriali di una società a capitale prevalentemente pubblico che governa il ciclo dei rifiuti in un'importante provincia del Nord, assicurando l'autosufficienza del territorio e riducendo al minimo il conferimento in discarica.

BNL E L'ALTO COMMISSARIATO DELLE NAZIONI UNITE PER I RIFUGIATI

BNL ha ottenuto il mandato di canalizzare le donazioni permanenti su tutto il territorio nazionale versate a favore dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati.

BNL E BEI

In cooperazione con BEI, che ha destinato un *plafond* alle aree colpite, BNL ha erogato un mutuo ad un grosso produttore ed esportatore di vini che opera nell'area colpita dal terremoto del maggio 2012.

IMPRESE DANNEGGIATE DAL TERREMOTO

BNL ha intrapreso anche iniziative volte a fornire soluzioni e risposte concrete alle necessità di imprese dell'Emilia Romagna colpite dal sisma. Tra queste: fondo di solidarietà di **200 milioni di euro** per le piccole e medie imprese del territorio per riavviare la propria attività; prestito agevolato per operatori economici e piccole e medie imprese che hanno subito danni alla propria attività, con la possibilità di differire il pagamento della prima rata fino a un massimo di 24 mesi.

PIANO INTERVENTO VITTIME DEL MALTEMPO IMPRESE MARCHE

Piano d'intervento attivato per sostenere imprese ed artigiani nelle aree delle Marche particolarmente colpite dalle alluvioni. Finanziamenti a condizioni agevolati e senza spese per un importo fino a **100 mila euro**, inoltre sono stati messi a disposizione degli artigiani finanziamenti a condizioni dedicate, grazie a specifici accordi con i Confidi artigiani e la possibilità di richiedere la sospensione dei pagamenti delle intere rate per i finanziamenti già esistenti.

AGEVOLAZIONI PER LA RICERCA E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Dal 1999, BNL concede agevolazioni a favore dei progetti di Ricerca Industriale e di Sviluppo Precompetitivo, sotto forma di contributi a fondo perduto, credito agevolato, contributo in interessi. BNL partecipa in qualità di soggetto convenzionato, finanziatore e agente. Nel 2013 sono state supportate oltre **200 imprese** ed Enti pubblici.

CREO PER L'IMPRENDITORE

Strutture dedicate in cui specialisti, imprese e *private banker* affiancano l'imprenditore nello sviluppo dell'azienda e nella gestione del suo patrimonio personale, individuando percorsi di crescita, in Italia e all'estero.

51 Centri Imprese in tutta Italia.

MORATORIA PMI

"Accordo per il credito 2013" con ABI per supportare le piccole medie imprese nella fase di sfavorevole congiuntura economica mediante la sospensione della quota capitale delle rate dei finanziamenti a medio lungo termine e l'allungamento delle scadenze al fine di ridurre temporaneamente gli impegni finanziari in essere delle aziende in momentanea difficoltà.

ACCORDO BNL – CONFAGRICOLTURA

A disposizione un *plafond* di **1 miliardo di euro** per le aziende associate a Confagricoltura sul territorio nazionale supportando le imprese agricole negli investimenti e facilitandole all'accesso al credito.

ACCORDO BNL – AGRICONFIDI

BNL sta portando avanti un'importante azione di sviluppo e rilancio del settore agrario. La sottoscrizione della Convenzione con Agriconfidi ha consentito di sviluppare ulteriormente il settore agrario permettendo di attingere al consistente bacino delle circa **900.000** aziende associate alla Confederazione Italiana agricoltori.

FINANZIAMENTI ENERGIA BUSINESS

Lancio della nuova gamma di finanziamenti per l'efficientamento energetico e la produzione di energia da fonti rinnovabili delle PMI e delle aziende agrarie italiane. L'offerta prevede il supporto alle aziende in tutte le fasi del processo da parte di un *Desk* Energie Centrale sia per gli aspetti di progetto che di sostenibilità economico finanziaria dell'investimento.

SICILIA

Jeremie Sicilia: l'iniziativa, promossa dal Fondo Europeo per gli Investimenti e dalla Regione Sicilia, mette a disposizione del sistema imprenditoriale siciliano un *plafond* complessivo di **110 milioni di euro** (di cui 40% con fondi del FEI a tasso zero e 60% con fondi BNL ad un tasso favorevole di mercato) per interventi in cofinanziamento, destinati alla realizzazione di programmi di investimento da parte delle PMI siciliane nonché alle esigenze di capitale circolante delle PMI siciliane.

SARDEGNA

Accordo con Confidi Sardegna, organismo di garanzia collettiva fidi. La Banca ha messo a disposizione **20 milioni di euro** per supportare le PMI nella gestione della realtà economica reale e nella realizzazione di progetti in Italia e all'estero.

LIGURIA

BNL e Mediocom Liguria hanno siglato un accordo con un *plafond* di **10 milioni di euro** destinato a sostenere le aziende operanti sul territorio nei settori del commercio, del turismo e dei servizi, sia nella gestione della loro attività quotidiana sia nei progetti dello sviluppo.

ABRUZZO E MOLISE

BNL ha avviato una *partnership* con Confidi Mutualcredito a favore delle aziende di Abruzzo e Molise, per sostenerle sia nella gestione dell'attività quotidiana sia nella realizzazione dei loro progetti di sviluppo, in Italia e all'estero. BNL mette a disposizione delle oltre **6.000 aziende associate al Confidi, un plafond di 10 milioni di euro** e un nuovo portafoglio di prodotti finanziari.

LOMBARDIA

Made in Lombardy: strumento di intervento agevolato rivolto alle imprese lombarde che, dal lancio dell'iniziativa, hanno generato oltre **300 richieste per 335 milioni di euro**.

VENETO

BNL ha aderito alle "Misure Anticrisi" per gli anni 2012-2013 disposte dalla Regione Veneto, che prevedono una serie di interventi finalizzati al sostegno della liquidità delle PMI venete, operanti nei settori artigianato, industria, commercio e servizi e turismo.

FRIULI VENEZIA GIULIA

La *partnership* si rivolge alle oltre 3.700 aziende associate a Confidi Pordenone appartenenti a tutte le categorie imprenditoriali e a tutte le aziende che vorranno utilizzare i prodotti finanziari dedicati inclusi nel presente accordo. BNL mette a disposizione della realtà economica locale **15 milioni di euro**.

LAZIO

BNL ha aderito a tre diverse iniziative destinate alle PMI laziali, per complessivi **130 milioni di euro** di finanziamenti attivabili a tasso convenzionato, rispettivamente finalizzate al rafforzamento patrimoniale, ad esigenze di capitale circolante ed investimenti produttivi, alla promozione dell'efficienza energetica ed alla produzione di energia rinnovabile, con significativi impatti in termini occupazionali e di tutela ambientale.

CUSTOMER SATISFACTION



CLIENTELA RETAIL

OGGETTO DI RILEVAZIONE

L'attività di ascolto ha coinvolto circa 160.000 clienti *Individuals, Private, Business* e Imprese, circa il 7% della totalità dei clienti della Direzione *Retail e Private*.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Nel 2013 i risultati del confronto competitivo evidenziano che la soddisfazione complessiva dei clienti *Individuals* di BNL è stata di 71 punti su 100, mentre quella dei clienti *Business* è stata di 73 punti. Entrambi gli indicatori sono in linea con la media dei concorrenti monitorati.

RECLAMI

Circa 5.900 reclami, lo 0,2% del totale dei clienti. 48% sui conti correnti, 27% sui finanziamenti, 11% monetica, 9% polizze ramo vita. La causale prevalente è: esecuzione delle operazioni, comunicazione al cliente e contestazioni sulle condizioni applicate.



CLIENTELA CORPORATE

OGGETTO DI RILEVAZIONE

L'attività di ascolto ha coinvolto la clientela *corporate* costituita da Imprese ed Enti/Associazioni della Pubblica Amministrazione.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

L'indicatore principale di soddisfazione, su scala di valutazione da 0-100, si è attestato su un valore medio di 70 per le imprese e di 69 per gli Enti della Pubblica Amministrazione.

RECLAMI

Circa 700 reclami. 65% sui conti correnti, 25% su operazioni di finanziamento, 10% su prodotti finanziari. La causale prevalente è: esecuzione delle operazioni, comunicazione e informazione al cliente e contestazioni sulle condizioni applicate.

TRASPARENZA SU PRODOTTI E SERVIZI

Per assicurare al cliente scelte consapevoli, BNL diffonde le comunicazioni sulla trasparenza bancaria in tutte le agenzie del territorio e sul sito bnl.it. Nel rispetto della normativa *Mifid*, sono sempre disponibili sulla *intranet* aziendale gli aggiornamenti trasmessi alla clientela circa la normativa. BNL, infine, aderisce dal 2003 al Consorzio Patti Chiari.



CLAUSOLE SOCIO-AMBIENTALI DEI CLIENTI

La Banca, pur non manifestando preclusioni verso alcuni clienti, non intrattiene relazioni, dirette o indirette, con persone, fisiche o giuridiche, delle quali sia conosciuta, o solamente sospetta, l'appartenenza ad organizzazioni criminali o che comunque operano al di fuori della legalità. In particolare, in sede di apertura della relazione con il cliente e per tutta la durata del rapporto, i sistemi della Banca effettuano un'attività di valutazione e costante monitoraggio della relazione e dell'operatività della clientela, al fine di rilevare l'eventuale presenza di operazioni anomale e/o soggette a divieti o sanzioni.

RISCHIO RAPINA

Già dallo scorso anno, è stato introdotto il sistema di previsione dei carichi *cash forecasting* ATM che, sulla base di indici di utilizzo del contante e indici di rischio dei siti, definisce l'ammontare del caricamento da effettuare sulle singole macchine. In particolare, il forte contenimento delle giacenze massime conseguito, rendendo meno "appetibili" i siti BNL agli attacchi da parte della criminalità, permette di conseguire minori rischi per la collettività, con particolare riferimento agli stabili che ospitano le nostre strutture. Altre misure di contenimento del rischio sono rappresentate dai sistemi *antiskimming* e antifrode su ATM, atti a prevenire le frodi a danno della clientela che opera sui dispositivi ATM di BNL. Inoltre, sono stati diffusi i frazionatori di contante e il più ampio modello di videosorveglianza e gestione della sicurezza in agenzia.

ATTIVITÀ DI MARKETING

BNL rispetta i requisiti legali, gli standard, i codici e le politiche assunte volontariamente in merito all'attività di comunicazione. In particolare, la Banca ottempera al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria, alla normativa vigente per la registrazione dei marchi, alla normativa sulla *privacy*. Inoltre, nel corso dell'anno, è stato strutturato un piano formativo e iniziative di comunicazione e sensibilizzazione interna al fine di promuovere e diffondere i principi di rispetto sostanziale delle norme di etere e di auto regolamentazione.

CONFORMITÀ

Nel 2013 non sono state comminate sanzioni da parte di *Authority/Regulator*; sono state tuttavia pagate sanzioni a fronte di procedimenti amministrativi pregressi. Il numero totale delle cause passive in materia di trasparenza e servizi di investimento promosse nel 2013 contro la Banca è di **n. 50**. Rimane costante il trend delle cause passive di materia di servizi d'investimento, non essendosi verificata alcuna modifica significativa negli ultimi tre anni.

Il valore economico delle controversie-cause passive della Banca definite nel 2013 è risultato pari a **21,1 milioni di euro**.

IMPATTI INDIRETTI

BNL promuove iniziative finalizzate a favorire l'aggregazione tra imprese per supportare la crescita dimensionale e la competitività del sistema imprenditoriale nazionale, sia in ottica occupazionale sia d'individuazione di nuovi mercati di sbocco. Al fine di promuovere un diverso approccio culturale al rapporto impresa-banca, BNL ha sottoscritto un accordo con Assolombarda, basato sulla realizzazione di un progetto per stimolare nelle imprese una maggiore consapevolezza dei fattori distintivi e caratterizzanti le singole realtà imprenditoriali.

RESPONSABILITÀ ECONOMICA: UN PERCORSO TRASPARENTE

IMPEGNI PRESI NEL 2013

- Aprire 6 Centri Imprese.
- ATM *Multifunction* fruibili per ipo e non vedenti disponibili in tutte le Agenzie.
- Sviluppare l'offerta commerciale anche su *Mobile*.
- Realizzare una linea di prodotti/servizi dedicati alle energie rinnovabili per le PMI.
- Diffondere l'iniziativa OrientaMente presso altre Università italiane.
- Implementare le applicazioni *web* per aumentare la conoscenza del brand BNL.

RISULTATI DEL 2013

- Aperti 9 Centri Impresa
- Parco ATM: *Multifunction* per ipo e non vedenti: completata l'installazione in tutte le agenzie della Banca.
- Rilasciate soluzioni fruibili in modalità *App* su tutte le principali piattaforme *Mobile*.
- Lanciata la nuova gamma di finanziamenti "Energia *Business*" per l'efficientamento energetico e la produzione di energia da fonti rinnovabili delle PMI e aziende agrarie italiane.
- Effettuate 9 edizioni per l'iniziativa OrientaMente.
- Lanciata la nuova banca digitale di BNL "Hello Bank!".

OBIETTIVI DEL 2014

- Rivisitazione dell'offerta finanziamenti *Green* per progetti di efficientamento energetico specifici per famiglie e aziende con la possibilità di richiedere a BNL un *check up* gratuito e ricevere una consulenza tecnica e finanziaria.
- Aderire alle iniziative governative a sostegno dell'economia e delle categorie più deboli.
- Sviluppare, per il *target* giovani, prodotti dedicati agli studenti per esigenze legate al finanziamento di un percorso di studi.





LA NOSTRA RESPONSABILITÀ COME DATORE DI LAVORO

*Elaborare una gestione equa e leale
delle risorse umane*



13.431

DIPENDENTI DI BNL S.P.A.

56.6%

UOMINI

43.4%

DONNE

47 ANNI

ETÀ MEDIA DELLE
PERSONE BNL

501 ASSUNTI

DI CUI IL 51% DONNE

60.000

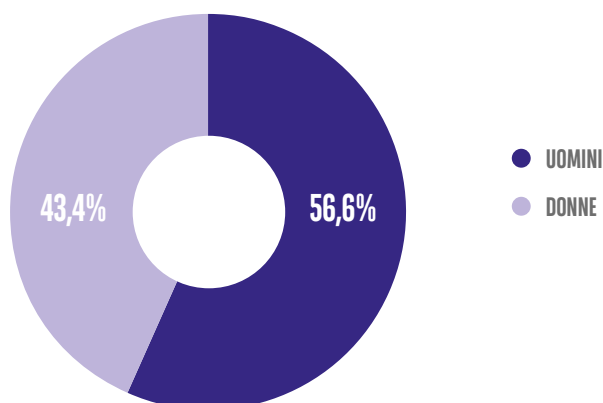
GIORNATE DI FORMAZIONE

23 ACCORDI

SOTTOSCRITTI CON LE OO.SS.

VALORE DELLE NOSTRE PERSONE

RIPARTIZIONE UOMO/DONNA



SELEZIONE E RECLUTAMENTO

ORIENTAMENTO

Iniziativa che consente ai giovani di avvicinarsi al mondo del lavoro sperimentando in aula il modo migliore di presentare il proprio profilo, la gestione efficace di un *assessment* di selezione e di un colloquio individuale.

9 edizioni nel 2013, di cui 7 presso le Università e 2 presso BNL.

TALENT DAY

Giornata di orientamento che BNL dedica ai figli laureati/laureandi dei dipendenti per prepararsi in modo più consapevole alla ricerca del lavoro.

300 candidature nel 2013.

TI PRESENTO A BNL

Iniziativa che ha dato la possibilità ai dipendenti di presentare persone di valore coerenti con le posizioni oggetto di ricerca.

1.105 candidature ricevute nel 2013.

RECRUITING DAY

Ottava edizione dell'iniziativa dedicata alla selezione di giovani laureati. Nel 2013: **56.200 CV** ricevuti; **341 partecipanti** alle preselezioni; **71 partecipanti** alla giornata di selezione; **34 assunti**.

BNL FINANCIAL ADVISOR DAY

Giornata in cui gli specialisti BNL selezionano, attraverso diverse prove teoriche e pratiche, laureati "under30" in materie economiche e giuridiche, da avviare alla professione di promotore finanziario. I ragazzi vengono poi accompagnati, attraverso un primo iter di formazione, alla preparazione dell'esame per l'iscrizione all'albo dei promotori finanziari. Il percorso prosegue con altri momenti in aula ed esercitazioni, al termine del quale BNL offre un contratto d'agenzia come *Financial Advisor*. Due edizioni nel 2013 con più di **10.000 CV** ricevuti; circa **400 partecipanti** alle preselezioni; **93 partecipanti** alla giornata di selezione; **50 inseriti** nel percorso di Formazione BNL Accademia Finanziaria.

JOB.BNL.IT

Piattaforma aperta e dialogante che punta a coinvolgere, in modo sempre più innovativo, giovani talenti con voglia di mettersi in gioco. All'interno di *job.bnl.it*, i laureandi o i neolaureati possono capire al meglio il mondo BNL e le sue figure lavorative, nonché personalizzare la propria candidatura grazie a *tool* dedicati, permettendo di far emergere meglio carattere, creatività ed intraprendenza. Non solo dati anagrafici e titoli di studio, ma la possibilità di registrare direttamente un video CV e di creare una lettera di presentazione con infografica personalizzata. In questo modo, BNL vuole evidenziare il lato più concreto e umano delle persone, mettendo in primo piano passioni e modi di essere. Nel 2013, circa **50.000 fan su Facebook** e circa **14.000 follower su LinkedIn**.

**POLITICHE
DI GESTIONE
E SVILUPPO
DELLE NOSTRE
PERSONE**

La progressiva implementazione delle politiche di remunerazione delle risorse umane si conferma orientata a principi di pari opportunità, in coerenza con le politiche già definite e la normativa in essere. Le attività condotte in questo campo evidenziano una sempre maggiore equiparazione dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria, registrando una riduzione del *gap* soprattutto per la categoria dei dirigenti. Una particolare rilevanza in ottica di promozione delle pari opportunità si evince, inoltre, dal numero delle donne promosse rispetto agli uomini, significativamente più alto rispetto agli anni precedenti.

MOBILITÀ

Nel corso del 2013, BNL ha continuato a lavorare sul progetto del *Mobility Center*, prendendo in carico nuove risorse per una riqualificazione professionale verso un nuovo ruolo e completando il percorso formativo di quelli già attivati nel 2012. Il *Mobility* ha coinvolto in tutto **193 risorse** di cui **75** in riqualificazione e **118** riqualificati.

4

campagne
di job posting

589

candidature
ricevute

239

posizioni
pubblicate

39%

posizioni
coperte

FORMAZIONE

BNL eroga ogni anno oltre **420.000 ore** di formazione di cui beneficiano oltre il **92%** dei dipendenti. Il 2013 è stato caratterizzato da importanti interventi di attività formative focalizzate sullo sviluppo delle competenze di ruolo, in funzione delle azioni di sviluppo e mobilità o di cambiamenti organizzativi. L'utilizzo sempre più consolidato della piattaforma di Gruppo *My Development* ha permesso di incrementare notevolmente la modalità *self service* di iscrizione ai corsi, sia in aula che *online*, contribuendo al miglioramento della pianificazione delle attività delle persone. Tra gli strumenti di formazione a distanza è significativamente aumentato l'utilizzo delle *Virtual Classroom* che assieme ai corsi *E-learning* ha coinvolto circa **9.000 persone**. Tra i nuovi strumenti di inserimento al ruolo sono stati messi a punto "*First*", un percorso formativo per la certificazione delle competenze, e "*TojWeb*", il nuovo applicativo che consente di gestire puntualmente la formazione operativa sul campo, sempre più utilizzata anche per contenere i costi e abilitare rapidamente le persone nel cambio di ruolo.

ATTESTATO DI PROFESSIONALITÀ DEGLI AUDITOR

Quest'anno è stato consolidato il programma formativo per il conseguimento delle certificazioni CIA (*Certified Internal Auditor*) e CFSA (*Certified Financial Services Auditor*) da parte degli *auditor* di *Inspection Générale – Hub Italy*. Anche per il 2013, infatti, numerosi *auditor* hanno acquisito le predette certificazioni (I, II e III parte del CIA e CFSA).



60.000
34 giornate
Ore medie annue
procapite di
formazione
50%
modalità formativa
a distanza



VALUTAZIONE PROFESSIONALE

99%
personale
coinvolto

96%
tasso di completamento
del processo con feedback per condividere
Valutazioni, Obiettivi e Piano di Sviluppo.

61%
partecipazione
al feedback di metà anno

RELAZIONI INDUSTRIALI

A febbraio 2013 è stato sottoscritto l'accordo di chiusura della procedura per gestire l'adeguamento all'attuale contesto economico e normativo e definire il nuovo piano di riorganizzazione di BNL per il 2013-2015. Gli interventi organizzativi hanno interessato tutta la Banca con specifici impatti sul ridisegno dell'assetto distributivo di Rete con il passaggio da 5 a 4 macroregioni, sull'Area *Corporate* (rivisitazione dei portafogli), sull'orientamento della rete verso le attività commerciali di raccolta, razionalizzazione e sull'efficientamento dei PAC. In particolare, per realizzare gli obiettivi strategici individuati nel Piano 2013/2015 – tra i quali troviamo lo sviluppo dei depositi e *funding*, l'evoluzione tecnologica, il presidio dell'*asset quality* del costo del rischio, le sinergie commerciali/mutualizzazione di Gruppo e l'ottimizzazione della base dei costi – gli accordi sindacali hanno previsto la razionalizzazione degli organici della Banca (attraverso uscite di personale "anziano" e entrata

di giovani), la possibilità di una mobilità geografica e funzionale più ampia e una serie di ulteriori interventi volti a contenere i costi. Inoltre, punto qualificante dell'accordo è stato il nuovo modello di premio aziendale, rispetto al quale Banca e Sindacati hanno riconfermato l'attenzione da sempre rivolta agli istituti di *welfare* garantendo maggiori benefici per i dipendenti, prevedendo di corrispondere alcune utilità di valenza sociale e/o assistenziale attraverso il loro inserimento nelle modalità di erogazione del premio stesso. Nell'ultimo Contratto Nazionale Collettivo di categoria sottoscritto nel gennaio del 2012 è stato mantenuto il richiamo al Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile e Compatibile del Sistema Bancario sottoscritto da ABI e le Organizzazioni Sindacali nel 2004.

CONTRATTO COLLETTIVO

In caso di cambiamenti organizzativi e nello specifico di riorganizzazioni e/o ristrutturazioni sono previste dal CCNL e dalla legge, delle specifiche procedure sindacali che devono essere esperite e che possono essere attivate anche congiuntamente. Gli articoli del CCNL che parlano di ristrutturazioni/tensioni occupazionali sono: art.17, nei casi di ristrutturazioni e/o riorganizzazioni; art.20, nei casi sopra citati dove però siano presenti anche tensioni occupazionali; art. 21, nei casi di ristrutturazioni e/o riorganizzazioni che coinvolgano due o più imprese del Gruppo. Nei casi di trasferimento di azienda con cessione del pacchetto azionario si applica invece la disciplina di legge (art. 47 legge 428/90). Il **100%** dei dipendenti BNL è coperto da contratti collettivi. I tempi delle procedure sopra elencate vanno da un minimo di **15 giorni** a un massimo di **50 giorni**. **9.000** sono gli **iscritti** al sindacato al 31 dicembre 2013, pari a circa il **67%** del totale.

PIANO STANDARD E PIANO WELFARE

BNL ha introdotto nel 2013 il Piano *Standard* e il Piano *Welfare*, grazie ai quali tutti i dipendenti possono scegliere di ricevere, con il primo, l'erogazione dell'intero valore del premio aziendale in denaro, oppure, con il secondo, di ricevere una quota del Premio Aziendale (**60% in denaro e 40% in servizi**), sotto forma di benefici di natura socio-assistenziale riservati al dipendente e ai propri familiari. I *benefit* previsti sono: Assistenza Sanitaria Integrativa, Previdenza Complementare, Area Formazione ed Educazione. È un importante risultato che evidenzia la concretezza della Banca nel rispondere alle esigenze reali aumentando di fatto il potere d'acquisto e agendo direttamente sul loro tenore di vita.

PRINCIPALE STRUMENTO DI ASCOLTO DELLE NOSTRE PERSONE

GLOBAL PEOPLE SURVEY

Ogni anno le persone di BNL e del Gruppo BNP Paribas possono esprimere la propria opinione sui temi principali della vita in azienda attraverso la *Global People Survey*. I risultati della *survey* vengono utilizzati per definire piani d'azione volti a migliorare la vita in azienda e la soddisfazione delle risorse. In BNL il coinvolgimento è stato del **73%, oltre 10 mila persone**. **L'85% si dichiara orgoglioso di appartenere all'azienda** e il **72% crede fortemente negli obiettivi di BNP Paribas**. Le categorie che segnano un maggiore incremento, rispetto al 2012, del livello di soddisfazione sono: **l'attenzione alla diversità (64% + 2%); i riconoscimenti e i premi (39% + 1%); il coinvolgimento (76% + 1%)**. Permane una generale conferma di richiesta di miglioramento e semplificazione nelle aree di efficienza operativa. A tal proposito, nel 2013 sono stati avviati programmi di *Simple Working* per l'efficienza operativa, per la gestione individuale tra *manager* e le singole risorse e per la valorizzazione della *diversity*.

PARI OPPORTUNITÀ

COMMISSIONE PARI OPPORTUNITÀ

Nel 2010, la Commissione Pari Opportunità (CPO) si è insediata con lo scopo di promuovere politiche e azioni concrete a sostegno della pari dignità di genere e della piena integrazione di categorie professionali all'interno della Banca. Nel 2013, la Commissione ha analizzato due tematiche principali: le riunioni fuori orario e la percezione del *part-time* in azienda. Per entrambe sono state condotte delle indagini anonime, a campione, con l'obiettivo di capire, nell'ambito di un corretto bilanciamento vita professionale-vita privata, come sono gestite le riunioni in azienda ovvero, se queste rappresentano una criticità in termini di coinvolgimento di orario e se il *part-time* crea pregiudizi e limitazioni allo sviluppo delle carriere. Nel 2014, saranno presentati i risultati di tali indagini.

INIZIATIVE PRESENTI IN BNL SULLA DIVERSITY:



ATTENZIONE ALLA MATERNITÀ

PERCORSI DI CARRIERA

Gli scatti previsti dal percorso non vengono sospesi durante il periodo di maternità.

PART-TIME

Disponibilità a favorire impiego a tempo parziale.

PENDOLARISMO

All'interno del piano di mobilità, esclusione delle lavoratrici madri con figli fino ad otto anni.

ASILO NIDO AZIENDALE A ROMA

Situato nella sede Aldobrandeschi, accoglie 60 bambini da 0 a 3 anni.

PREMIO AZIENDALE

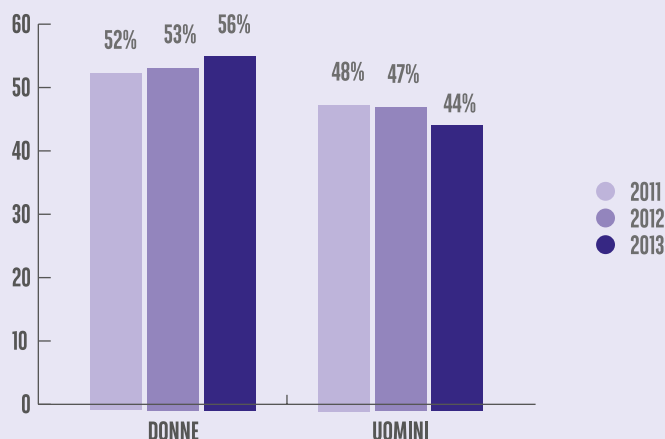
La riduzione del premio aziendale proporzionale ai mesi di assenza non si applica per i periodi di astensione obbligatoria dipendente da gravidanza o puerperio.

FESTA DELLA DONNA

In occasione dell'8 marzo, BNL ha voluto rendere omaggio alle donne con una personalizzazione del sito 100anni.bnl.it con immagini al femminile e una versione speciale da 30" del film pubblicitario. All'interno del sito, l'intervista al Direttore Risorse Umane di BNL, che racconta come è cambiato in 100 anni il ruolo femminile sia in Italia sia in BNL e come "le donne possono veramente fare la differenza".

PERCORSI DI SVILUPPO

ORGANICO: PROMOZIONI



PROGRAMMA ENERGYLAB

Dedicato ai giovani con talento, di età media 30 anni, orientati al *business* e con massima disponibilità alla mobilità. Obiettivo principale dei giovani: acquisire maggiori competenze e comportamenti alla base dell'operatività bancaria. **101 persone** coinvolte nel 2013.

PROGETTO D³ DONNE AD ALTO POTENZIALE

Dedicato allo sviluppo professionale delle donne per accrescere la *leadership* al femminile attraverso programmi mirati a riconoscere, dare opportunità e rafforzare le capacità manageriali e la *Diversity*.

48 donne coinvolte nel 2013.

BNL GENERATION: SURVEY SUGLI OVER 55

È stata realizzata una *survey* dedicata ai circa **4.000** dipendenti *over 55*, per rilevare aspettative, approccio e fabbisogni in ambito formativo. I risultati della *survey* sono stati utilizzati per mettere a punto un'offerta formativa dedicata alla popolazione *senior*.

PROGETTO DIVERSAMENTE ABILI

Nel 2013, il progetto si è focalizzato sulla riqualificazione dei dipendenti ipo – non vedenti, verso attività amministrative/commerciali di supporto alle strutture di appartenenza. È stata avviata una fase pilota nella Direzione Territoriale Nord Est per poi continuare su tutto il Territorio. Sono state individuate delle A.I.P. (Azioni Integrative Permanenti) a sostegno della riqualificazione professionale del personale di centralino BNL (es. presa appuntamento per i Gestori, supporto nelle campagne commerciali, economato, etc).

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Oltre agli obblighi di legge, grazie ad un dialogo positivo con le Organizzazioni Sindacali di BNL, nel 2008 è stato sottoscritto un accordo sulla sicurezza sul lavoro attualmente in vigore, che prevede attività di formazione specifiche per il personale esposto a rischio rapina, la gestione del rischio degli eventi criminosi e l'informativa preventiva alle OO.SS.. Le persone coinvolte nei corsi di formazione sulla salute e sicurezza sono state circa **2.700**.

Inoltre, in caso di modifica e/o installazione di nuovi impianti di sicurezza o in occasione di singoli eventi criminosi, in virtù di tale accordo, sono stati effettuati incontri con le Organizzazioni Sindacali per una ricognizione sulle problematiche generali in tema di sicurezza. Tra le iniziative nell'ambito della salute e sicurezza, si segnala il Piano di Sorveglianza Sanitaria che prevede visite mediche obbligatorie nei confronti del personale esposto a particolari rischi (videoterminale, lavoro notturno, rumore e conduzione automezzi).

Nel 2013, sono stati visitati circa **2.000 dipendenti**. La valutazione dei rischi sui luoghi di lavoro viene aggiornata puntualmente attraverso dei sopralluoghi tecnici con rilevazioni strumentali con una frequenza almeno quadriennale. Nel corso del 2013 sono state aggiornate circa **300 valutazioni**. Nell'ambito della prevenzione del rischio incendio, oltre ai corsi specifici per gli addetti alle squadre di emergenza, vengono effettuate annualmente delle prove di esodo che, quest'anno, hanno riguardato **172 siti** per un complessivo coinvolgimento di **5.000 dipendenti**.

COMITATO SULLA SALUTE E SICUREZZA

In BNL il ruolo di presidiare la sicurezza fisica è affidato a un *team* costituito all'interno della Direzione Immobiliare, che analizza, sviluppa e implementa nuovi sistemi tecnologici, procedure comportamentali e tutto ciò che è utile a rendere più sereno ed esente da rischi il lavoro che si svolge in rete e negli uffici.

È prevista altresì la figura del responsabile della sicurezza locale (RLS) che monitora lo stato delle agenzie relativamente alle misure di sicurezza. Il Comitato sulla Sicurezza Fisica è un organo di coordinamento di tutte le funzioni della BNL con l'obiettivo di comprendere le criticità emerse e di predisporre le opportune contromisure.

CENTRO DI ASCOLTO STRESS DA LAVORO CORRELATO

Anche nel 2013, il centro di ascolto è rimasto a disposizione di tutti i dipendenti per fornire un servizio di "primo contatto" per le tematiche da stress emerse durante l'attività lavorativa e supporto psicologico e per disagi psicofisiologici riconducibili allo stress da lavoro correlato. Inoltre, nel 2013, sono state messe in campo delle azioni finalizzate al miglioramento del benessere collettivo. Queste azioni hanno riguardato diversi ambiti, che vanno dal miglioramento del sistema di comunicazione aziendale alla modalità di fruizione della formazione, fino ad un'attenzione alla manutenzione dell'ambiente.

SERVIZI ALLE NOSTRE PERSONE E LORO FAMIGLIE

CASSA SANITARIA BNL

Si impegna nel *welfare* per favorire una migliore copertura delle spese mediche per i dipendenti e le loro famiglie. È stato mantenuto l'impegno per l'assistenza al personale attraverso la disponibilità di diversi canali di accesso: telefono, *web* e assistenza diretta in loco (quest'ultima prevista nelle sedi della Cassa Sanitaria di Roma e Milano).

36.000
iscritti
alla Cassa Sanitaria

media di **2,04**
componenti
per nucleo familiare

oltre **14.200**
contatti diretti
con la Cassa Sanitaria

di cui circa **4.000**
di front office

e oltre **10.000**
di telefonate

FONDO PENSIONI

Il Fondo Pensioni del Personale è un fondo di previdenza integrativa a cui possono aderire i dipendenti di BNL, delle Società del Gruppo BNL e del Gruppo BNP Paribas Italia e i loro familiari fiscalmente a carico. Il Fondo è alimentato dai contributi degli iscritti (**2% della base retributiva** ai fini della determinazione del TFR), dal contributo della Banca (**4% della base retributiva** ai fini della determinazione del TFR) e dal TFR. Non esistono differenze di percentuali contributive fra uomini e donne. I contributi versati sono gestiti secondo un sistema a capitalizzazione individuale.

Possono aderire al Fondo anche gli assunti a tempo determinato e con contratto di apprendistato. Tutte le decisioni gestionali sono orientate al rispetto dei principi di carattere etico e di responsabilità sociale dettati dalle fonti istitutive. Il CdA, sensibile alla Responsabilità Sociale d'Impresa, ha integrato le valutazioni tradizionali nella gestione del portafoglio investimenti con quelle dei parametri ESG (*Environment, Social, Governance*). A tal fine è stata incaricata la società specializzata Vigeo di verificare la qualità del portafoglio relativamente a 6 fattori: Clienti e Fornitori, Comunità Locali, Ambiente, Diritti Umani, *Corporate Governance* e Risorse Umane. Gli aderenti al Fondo Pensioni sono **13.753**.

INIZIATIVA "LA SPESA CHE NON PESA"

Il progetto nasce in collaborazione con Roma Capitale per offrire ai dipendenti la possibilità di scegliere i propri acquisti (alimentari e non) via internet e ritirarli nel parcheggio della propria sede. In BNL l'iniziativa pilota è stata promossa nella sede di Roma di Piazzale dell'Agricoltura.

INIZIATIVA PER I FIGLI DEI DIPENDENTI "TRENO DELLA MEMORIA"

In occasione della "Giornata della Memoria", ricorrenza internazionale istituita al fine di ricordare la Shoah, BNL ha sostenuto l'iniziativa il "Treno della Memoria" organizzata dall'Associazione "Terra del Fuoco" (associazione che fa capo a "Libera-Associazioni, nomi e numeri contro le mafie" di Don Ciotti), offrendo la possibilità a 20 figli di dipendenti di tutta Italia, di età compresa tra i 18 e i 30 anni, di ripercorrere i luoghi più significativi e di ascoltare le testimonianze dei fatti avvenuti ad Auschwitz, massima espressione dell'odio e della discriminazione razziale.

INIZIATIVA PER I DIPENDENTI E PER LA LORO FAMIGLIA "E!STATELIBERI!"

Per l'estate 2013, BNL ha sostenuto l'iniziativa "E!state Liberi!", promossa dall'Associazione "Libera-Nomi e numeri contro le mafie", dando la possibilità a 100 persone di BNL, compresi i familiari dei dipendenti, di trascorrere gratuitamente una settimana presso i campi di volontariato e di formazione sui beni confiscati alle mafie.

L'obiettivo principale di questi campi è quello di diffondere una cultura fondata sulla legalità democratica e giustizia sociale che possa efficacemente contrapporsi alla cultura della violenza, del privilegio e del ricatto. L'attività dei campi di lavoro si è svolta su vari momenti: il lavoro agricolo, l'attività di risistemazione del bene, lo studio e l'incontro con il territorio per uno scambio interculturale. Le persone che hanno preso parte all'iniziativa hanno incontrato e si sono confrontate con i familiari delle vittime di mafia, giornalisti, rappresentanti delle istituzioni e con gli operatori delle cooperative sociali.

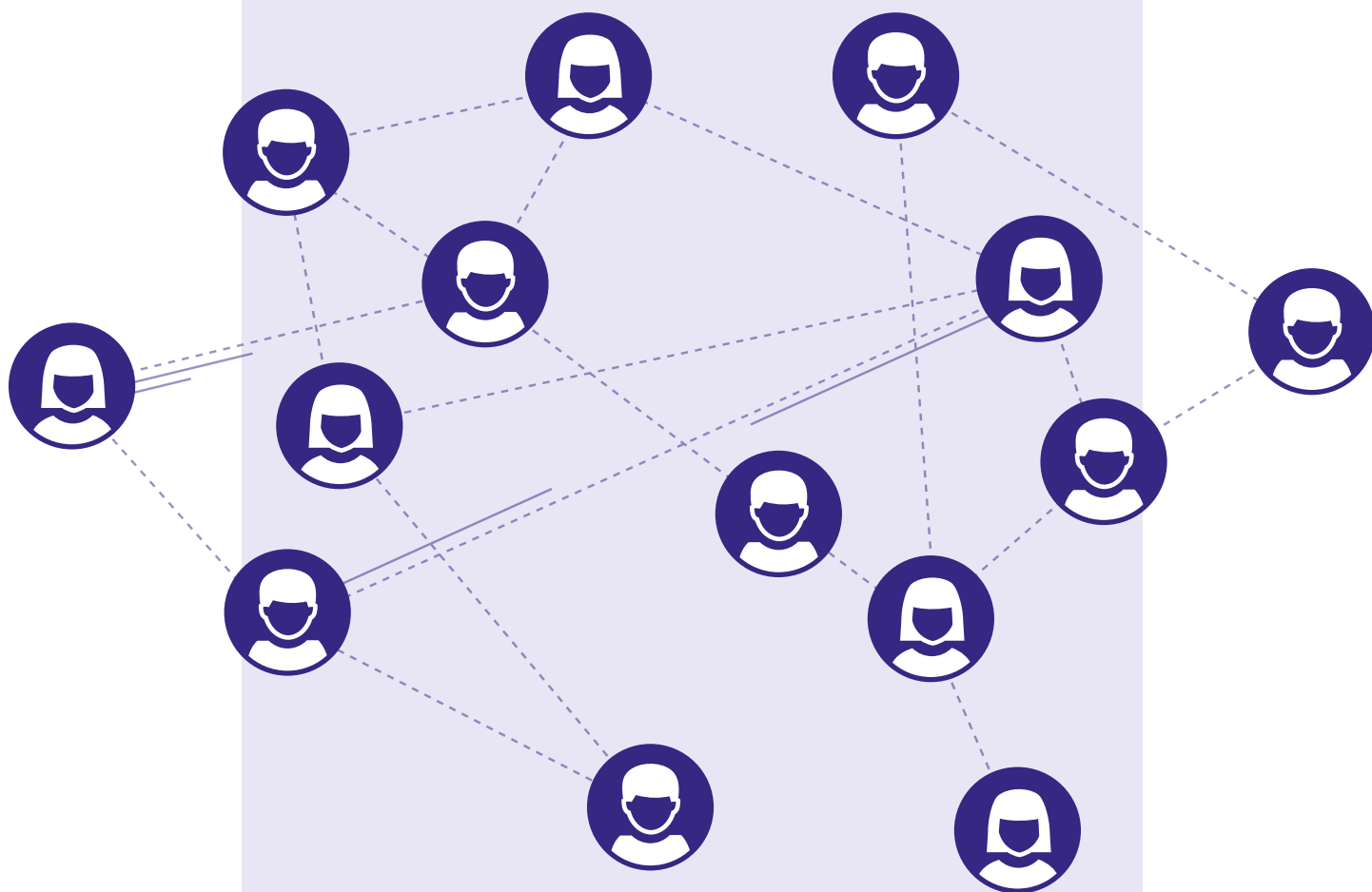
BACHECA ONLINE DEDICATA AGLI ANNUNCI DEI DIPENDENTI

**HR SERVICE CENTER
PER ASSISTENZA E CONSULENZA
AI DIPENDENTI E PENSIONATI BNL
SU TEMATICHE LEGATE ALLA VITA
LAVORATIVA E FAMILIARE.**

COMUNICHIAMO INTERNAMENTE

Nel 2013, la *mission* principale della Comunicazione Interna è stata sviluppare consapevolezza in tutti i dipendenti sul senso delle sfide che accompagnavano BNL in un anno caratterizzato dall'anniversario del Centenario e dal lancio di un piano di sviluppo triennale di grande importanza per la Banca e per il Gruppo BNP Paribas in Italia. Attività centrali per il coinvolgimento sono stati gli eventi interni quali il BNL Day, che ha coinvolto quasi **2.700 persone** ed è stato visto tramite la intranet aziendale da **oltre 10 mila persone**; *convention* dedicate alle singole filiere e il *workshop* manageriale G150.

Per cercare di rispondere alle crescenti esigenze di coinvolgimento e informazione interna sono stati inoltre apportati una serie di cambiamenti e semplificazioni ai canali di comunicazione, partendo dalla intranet Echo'Net per poi proseguire sui canali di approfondimento quali la *newsletter* "Motore!" e la rivista "Noinsieme", presenti oggi anche in versione *mobile* e *digital* arricchite da *link*, video e contributi audio.



COMUNICHIAMO ESTERNAMENTE

46 FOCUS
SETTIMANALI

54 SET
NEWS

70 COMUNICATI
STAMPA

7.000 ARTICOLI
SU BNL PUBBLICATI DA TESTATE
NAZIONALI E LOCALI

OLTRE **130**
LE INTERVISTE
CON TOP MANAGER DI BNL

CIRCA **600** TWEET

INVIATI ATTRAVERSO @BNLPR ALLA COMUNITÀ DEI
FOLLOWER-GIORNALISTI PER OFFRIRE INFORMAZIONI
SULLE INIZIATIVE DI BNL.



RESPONSABILITÀ COME DATORE DI LAVORO: UN PERCORSO TRASPARENTE

IMPEGNI PRESI NEL 2013

- Piano Risorse Umane 2013-2015 sulla riorganizzazione: sostenere i progetti di sviluppo di *business* e creare le condizioni per lo sviluppo della mobilità e della crescita interna della Banca.
- Supporto per i dipendenti nell'acquisizione di certificazioni del mestiere di *auditor* e nei relativi programmi di formazione professionale.
- *Mobility Center*: estendere la logica del *Mobility Center* a tutta la mobilità ordinaria della Banca.
- *Job Posting*: velocizzare il processo.
- Migliorare modalità di accesso *online* all'offerta formativa.
- Incrementare le iniziative dedicate ai dipendenti e alle loro famiglie.
- *Diversity*: incrementare le iniziative e i programmi ad hoc per i dipendenti.

RISULTATI DEL 2013

- Siglato l'accordo di chiusura per definire l'adeguamento allo scenario economico e al contesto normativo del Piano 2013-2015 e stabilito il nuovo piano di riorganizzazione BNL.
- Effettuate circa 500 nuove assunzioni e 54 ingressi dalle diverse società del Gruppo.
- Formazione: sviluppati importanti interventi formativi nel settore "Imprese" finalizzati ad un presidio efficace dei rischi. *First*: nuovo percorso formativo per la certificazione delle competenze. *TojWeb*: nuovo applicativo per la gestione della formazione operativa sul campo.
- Rafforzato il piano di comunicazione per diffondere la cultura della mobilità.
- *Job Posting*: effettuate 4 campagne; 239 posizioni pubblicate, 39% posizioni ricoperte.
- *Mobility Center*: circa 4.000 persone hanno cambiato ruolo.
- *Diversity*: prestata particolare attenzione allo sviluppo di progetti mirati ai giovani (*EnergyLab* e Sviluppo Talenti) e alle donne con alto potenziale (progetto D³).
- *Global People Survey*: attivati programmi di *simple working* per l'efficienza operativa, gestione individuale tra *manager* e singole risorse.

OBIETTIVI DEL 2014

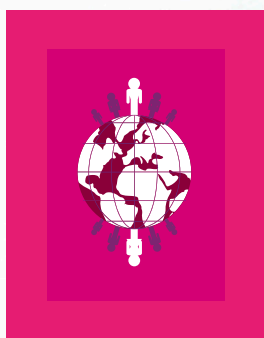
- Programmate circa 500 nuove assunzioni di cui il 58% donne.
- *Mobility Center*: esecuzione del piano di mobilità interna con circa 3.000 persone e 60 persone in mobilità da e vs le società del Gruppo.
- CPO: presentare i risultati delle indagini effettuate sul *part-time* e sulle riunioni fuori dall'orario di lavoro.
- Rinnovare il Piano *Welfare* per i dipendenti.
- Proseguire con le iniziative di orientamento per i giovani come il *Talent Day*.
- Formazione: formare il personale, che ha contatti con la clientela, su tematiche degli embarghi e sanzioni internazionali.
- *Diversity*: attenzione ai progetti dedicati agli *Over 55*; realizzazione moduli formativi di sensibilizzazione alla Diversità in *e-learning* e in aula.
- Realizzare nuove sezioni nella *intranet* aziendale, dedicate ai dipendenti, per facilitarli nelle loro esigenze personali.





BNL

GRUPPO BNP PARIBAS



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Lottare contro l'esclusione sociale,
promuovere l'istruzione e la cultura



OLTRE

200

INIZIATIVE SOCIALI
SOSTENUTE NEL 2013

2.381

FINANZIAMENTI DI MICROCREDITO
EROGATI

2.600

EVENTI EDUCARE
DAL LANCIO

10.837.100€

RACCOLTI PER TELETHON
NEL 2013

5.000 OPERE

NEL PATRIMONIO ARTISTICO
DI BNL

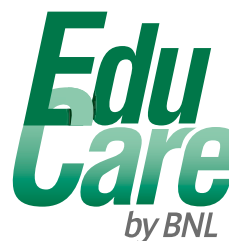
MICROCREDITO, SOSTEGNO ALLA COLLETTIVITÀ E TERZO SETTORE

BNL - PERMICRO

BNL, oltre a fornire un supporto alle filiali di PerMicro S.p.A., attualmente in 12 città italiane, ha aperto **5 PerMicro point** a Bari, Brescia, Napoli, Roma e Catania (questi ultimi 2 nel 2013) all'interno della Banca per rispondere alle esigenze della clientela che difficilmente accede ai prodotti bancari. PerMicro eroga il finanziamento senza i vincoli di garanzie reali o precludendo il paese di origine. BNL – PerMicro offre credito agli immigrati, raggiunti attraverso contatti di PerMicro con le comunità etniche; a *start-up* di micro impresa e autoimpiego; a giovani lavoratori atipici, credito di emergenza alle famiglie che devono sostenere oneri straordinari, e a *colf* e badanti dei clienti BNL senza la loro coobbligazione. **Nel 2013, 2.381 finanziamenti erogati.**

EDUCARE DAY

Nell'anno del centenario, BNL ha lanciato il primo *EduCare Day* ovvero, **oltre 500 seminari** di educazione finanziaria nella stessa giornata e in contemporanea su tutto il territorio nazionale, non solo nelle agenzie, ma anche presso i centri "Creo BNL per l'imprenditore", spazi dedicati alle esigenze personali e professionali dei capi d'azienda. Dal lancio nel 2008, il progetto *EduCare* ha coinvolto oltre **43.000 persone** e circa **4.000 imprese** in **2.600 eventi** toccando decine di città italiane.



DIVERSITALAVORO

È un'iniziativa d'imprenditoria sociale che promuove l'inclusione lavorativa nel mondo del lavoro. Nel 2013, BNL ha partecipato a **3 job meeting** di Diversitalavoro a Milano, Roma e Napoli. Sono stati raccolti **300 cv**.

WIRED NEXT FEST

BNL *partner* del *Wired Next Fest*, evento internazionale dedicato a innovazione, economia e ricerca, ha organizzato un *talk show* in diretta della durata di tre giorni. Un vero e proprio "mini palinsesto" con una modalità innovativa e originale per "parlare" con un pubblico ampio su temi di comune interesse, attraverso lo *streaming* e dando inoltre, la possibilità alle persone di proporre commenti, opinioni, suggerimenti, grazie al *web* e ai canali *social*. Ogni giornata si è conclusa con incontri del ciclo *EduCare*.

BNL PER IL TERZO SETTORE

Il *Top Management* di BNL ha partecipato alla "Giornata della memoria per le vittime della mafia" prendendo parte al corteo.

"LIBERA GIOVANI CON BNL 3.0"

Realizzato in collaborazione con "Terra del Fuoco" e l'associazione "Libera-Nomi e numeri contro le mafie", dedicato a **50 giovani immigrati** e alle loro famiglie, con l'obiettivo di insegnare loro un mestiere, di ricevere una formazione professionale e di essere accolti in una struttura residenziale semi-permanente fino alla loro autonomia abitativa e lavorativa.



PROGETTO TRAMPOLINO

Realizzato in collaborazione con il Gruppo Abele dedicato a **15 donne** straniere vittime di tratta e appartenenti ad una fascia di popolazione a rischio di marginalità sociale. Le donne sono state sostenute in un progetto di inclusione socio-lavorativa ed è stata offerta loro una concreta opportunità di cambiamento. All'interno di questo progetto si è inoltre cercato di favorire alcuni dei diritti fondamentali delle persone quali il rispetto della dignità umana, l'equità sociale, la libertà e il diritto di cittadinanza.

PROGETTO DRITTI ALLA MÉTA SU ROMA

Realizzato in collaborazione con "Ai.Bi.- Associazione Amici dei Bambini". Il progetto nasce dalla positiva esperienza condotta nel Comune di Bologna a favore dei giovani (*care leaver*) usciti dal sistema di protezione all'infanzia chiamati ad inserirsi in maniera totalmente autonoma nel tessuto sociale. Considerati gli ottimi risultati, BNL ha deciso di replicare il modello nel territorio romano a partire dal Municipio III (ex IV), uno dei più popolosi della città di Roma. Gli obiettivi specifici del progetto sono: avvalersi della nuova figura professionale specializzata denominata "intermediario sociale" per l'accompagnamento dei giovani che escono dal sistema di protezione dell'infanzia al compimento della maggiore età e favorire l'inserimento lavorativo e sociale di **40 giovani** italiani e stranieri fuori famiglia nella realtà di Roma attraverso un'offerta di modelli innovativi, già testati a livello sperimentale in termini di processo e impatto.

PROGETTO DA CARE LEAVER A CARE LEADER

Realizzato in collaborazione con Ai.Bi. (Amici dei Bambini) e ASVI (Scuola di *Management* e Innovazione Sociale), il progetto prevede il finanziamento di borse di studio destinate a giovani in difficoltà o a rischio di emarginazione sociale. Le borse coprono totalmente o parzialmente la retta per un *master* annuale in "*Manager del non profit*", comprese le spese di vitto e alloggio.

PROGETTO ARREDARE

Iniziativa a beneficio del Terzo Settore che prevede la cessione a titolo gratuito di alcuni beni del mobilio della BNL a tutte quelle organizzazioni non aventi scopo di lucro ed attive nei settori di assistenza, beneficenza, istruzione, cultura, sindacati, sport e simili, oltre a cooperative sociali, istituti ed enti ecclesiastici e religiosi. Nel 2013, circa **1.000 pezzi** di mobilio di vario tipo sono stati donati al Terzo Settore.

INIZIATIVA "DONAZIONE PC BNL"

Nel **2013, 250 pc** sono stati donati a scuole e altre realtà *non profit*.

BNL PER LO SPORT

INTERNAZIONALI BNL D'ITALIA 2013

BNL è da **7 anni** *title sponsor* degli Internazionali BNL d'Italia e continua a sostenere il *Wheelchair*



**INTERNAZIONALI
BNL D'ITALIA**
BNP PARIBAS

Tennis, uno dei tornei più importanti per il Comitato Paraolimpico italiano. I vincitori sono stati premiati da un dipendente BNL, giocatore *wheelchair* a livello agonistico. Inoltre BNL, in occasione degli Internazionali, ha organizzato un incontro dal titolo "Sport, Lavoro e Responsabilità". Un'occasione per approfondire i temi legati al lavoro e alla responsabilità sociale in ambito sportivo, raccogliendo contributi e testimonianze di atleti, istituzioni e aziende.

BNL PER LA CULTURA

CINEMA

BNL fornisce sia con fondi stato sia con fondi propri, sostegno finanziario a tutta la filiera dell'industria cinematografica, dall'ideazione del film alle fasi di realizzazione, distribuzione e consumo, comprese le innovazioni tecnologiche e le ristrutturazioni delle sale di proiezione. Un impegno che ha permesso di realizzare in questi anni **oltre 5.000 film**, molti dei quali hanno fatto la storia del cinema italiano e ricevuto importanti riconoscimenti internazionali.

Nel 2013: *main partner* del Festival Internazionale del Film di Roma, *main sponsor* dei Premi David di Donatello, dei Nastri d'Argento, *partner* della Festa del Cinema, supportato la rassegna *Rendez-vous*.

MUSICA

BNL è Socio Fondatore dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia. Nel corso del 2013, la Banca ha sponsorizzato a titolo gratuito due concerti della stagione sinfonica, il primo diretto dal M. Antoni Witt - *Tutto Beethoveen* - e il secondo che ha visto il pianista Denis Matsuev proporre brani di Čajkovskij, Liszt e Prokof'ev.

ARTE

BNL vanta un patrimonio artistico di circa **5.000 opere** d'arte classica, moderna e contemporanea che sono messe a disposizione della collettività attraverso prestiti a musei e enti in occasione di mostre ed esposizioni. Nel 2013, BNL ha presentato la mostra *"the sea is my land"* (7.026 visitatori); è stata *main sponsor* del MIA - *Milan Image Art Fair* (20.000 visitatori); ha partecipato alla XII edizione di Invito a Palazzo con l'apertura straordinaria di tre sedi: Roma, Venezia e Bari con **1.500 visitatori**.

ARCHIVIO STORICO BNL

L'Archivio Storico conserva la memoria di BNL con la continua raccolta di materiale documentario di interesse storico e culturale che permette di ripercorrere le vicende del Paese attraverso l'evoluzione della Banca. Nel 2013, tra le varie iniziative, ha supportato anche la ricerca di **65 utenti** con l'individuazione di più di **200 documenti**.

BNL PER LA RICERCA

TELETHON

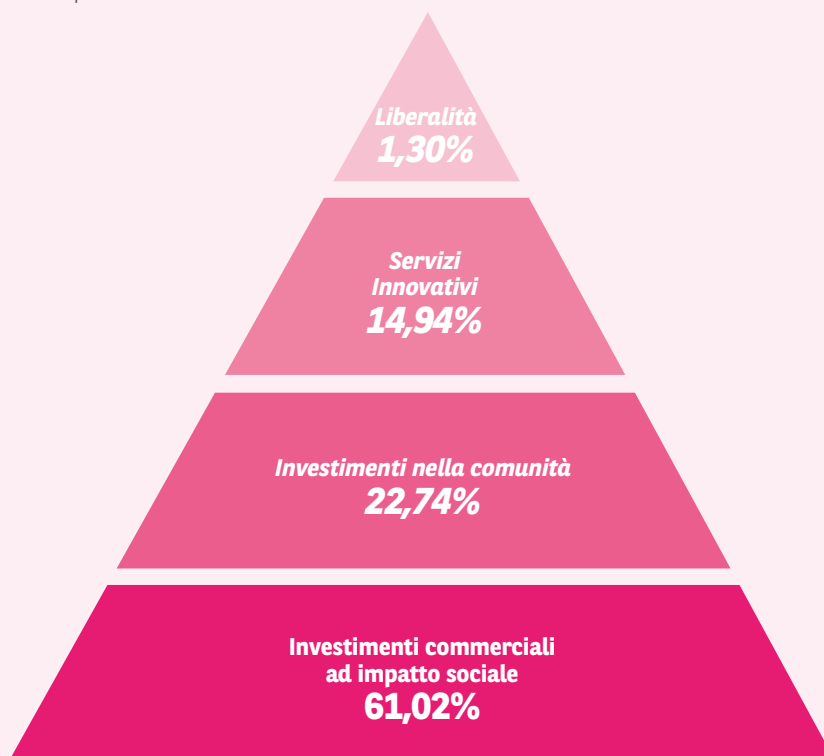
Dal 1992, BNL è *main partner* della Fondazione Telethon con l'obiettivo di promuovere la raccolta fondi a sostegno della ricerca scientifica per la cura delle malattie genetiche. **Oltre 245 milioni di euro sono stati raccolti** in questi anni, grazie all'impegno dei **20.000 dipendenti** del Gruppo in Italia e alla generosità di **oltre 2.000 aziende** clienti organizzando più di 1.000 eventi all'anno. BNL ha così contribuito a finanziare **2.477 progetti** di ricerca che hanno prodotto oltre **9.300 pubblicazioni** su riviste scientifiche internazionali e hanno permesso di portare avanti lo sviluppo di **27 diverse strategie terapeutiche**.

Tra le novità 2013, a ottobre è partito il primo concorso solidale via ATM realizzato da BNL per Telethon. Tutti i clienti BNL in possesso di una carta bancomat che hanno effettuato una donazione di 5 o 10 euro attraverso gli sportelli automatici della Banca, hanno potuto partecipare all'estrazione di forniture di Olio Monini. Oltre **100 i clienti premiati**. Sempre ad ottobre, è stato inaugurato il *format* "campagne di raccolta" con la distribuzione nelle agenzie di 4.000 CD musicali realizzati da una *band* di dipendenti in cambio di una donazione a Telethon. A Venezia, presso Palazzo Pellanda, è stato inaugurato il Museo Solidale BNL per Telethon con opere provenienti dal patrimonio artistico della Banca.



PIRAMIDE LBG

Modello del *London Benchmarking Group (LBG)*, *business network* fondato a Londra nel 1994, a cui aderiscono oltre 100 grandi società internazionali. La Piramide rappresenta uno strumento di valutazione dei contributi delle imprese destinati a iniziative di impatto sociale. Di seguito la rappresentazione del contributo di BNL allo sviluppo della comunità in cui opera.



LIBERALITÀ

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

SERVIZI INNOVATIVI

Attività di *core business* per la produzione di beni e servizi di utilità sociale caratterizzate da un elevato impatto sociale ed ambientale. Attività o contributi ad iniziative legate ad associazioni di categoria.

INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ

Impegno strategico a lungo termine da parte dell'azienda in attività indirizzate ad un numero limitato di "cause sociali" scelte al fine di migliorare la propria reputazione.

INVESTIMENTI COMMERCIALI AD IMPATTO SOCIALE

Attività generalmente svolte dal settore commerciale a supporto diretto del successo dell'azienda volte a promuovere il marchio, anche in *partnership* con le organizzazioni umanitarie.

FONDAZIONE BNL

Dal 2006 la Fondazione BNL persegue la sua missione di sostegno, promozione e sviluppo in favore dei più deboli attraverso le Onlus e le associazioni di volontariato sparse su tutto il territorio nazionale. Nel 2013 sono stati deliberati contributi per oltre **1.380.000 euro** in favore di **23 progetti**.

In particolare, va ricordato il bando "Con amore volere..." indirizzato alle Case Famiglia impegnate nella tutela dei diritti e dei bisogni dell'infanzia, lanciato in occasione e per celebrare il centenario di BNL. Vanno ricordati inoltre, gli interventi a favore dell'Associazione CAF per il progetto "Teen" in difesa dei bambini maltrattati, della Caritas Diocesana di Roma per la ristrutturazione del Centro di accoglienza *Ferrhotel* per i rifugiati e richiedenti asilo politico, del Centro Astalli per il piano straordinario di accoglienza dei rifugiati, di UNHCR per il piano di emergenza dei profughi in Siria.

PROGETTO MANO AMICA

Il Progetto è volto a sostenere iniziative di solidarietà a favore delle Onlus a cui i dipendenti della Banca dedicano volontariamente il proprio tempo e le proprie risorse. I contributi sono assegnati a iniziative di interesse generale nell'ambito sociale e/o sanitario da realizzarsi in Italia o all'estero (per esempio a favore dei malati e dei diversamente abili, o per la lotta all'emarginazione, alla povertà, alla precarietà, etc.).

NELLE PRIME **6** EDIZIONI FINANZIATI **257** PROGETTI PER OLTRE **1.000.000€**
NEL 2013 **112** RICHIESTE ACCOLTE

LA SCELTA RESPONSABILE DEI FORNITORI

Dal 2009 è operativa in BNL la *Policy* dei fornitori, la quale prescrive a tutti i collaboratori della Banca, che hanno rapporti con i fornitori, di adottare un comportamento esemplare nelle relazioni con questi e/o con il personale di cui eventualmente gli stessi fornitori si avvalgono.

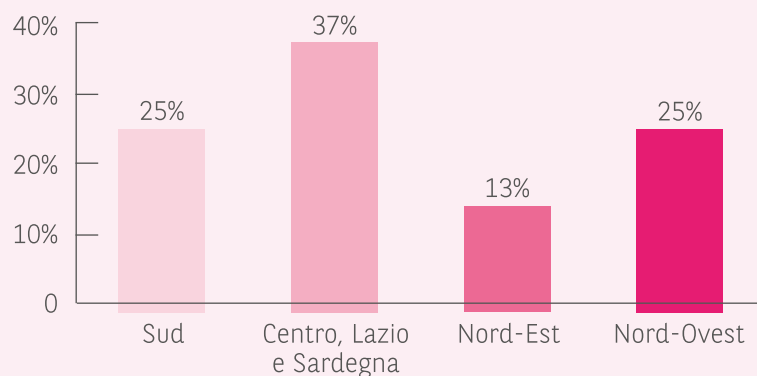
CRITERI DI SELEZIONE DEI FORNITORI

I fornitori più importanti con un fatturato annuo superiore a 100.000 euro nei confronti di BNL vengono inseriti nell'Albo Fornitori, sono provvisti di certificazione "Diritti Umani" SA 8000 e sono soggetti all'acquisizione di una serie di informazioni di natura tecnica, economica, patrimoniale, nonché di certificazioni di qualità, ambientali e sociali. In particolare, oltre ai dati anagrafici e gestionali, i fornitori devono produrre certificazione Antimafia, dichiarazione del casellario giudiziale e dei carichi pendenti e devono sottoscrivere il Codice Etico e le Regole Deontologiche di BNL. Ad oggi non sono pervenute segnalazioni di non rispetto delle clausole firmate. È stato inserito un questionario sui temi di responsabilità sociale nella griglia di valutazione dei fornitori invitati nelle gare. Le risposte hanno un peso sulla valutazione pari al 5%.

CONTRATTI CHE INCLUDONO CLAUSOLE SUI DIRITTI UMANI

La formalizzazione dei rapporti con i fornitori continua ad avvenire utilizzando contratti che prevedono la sottoscrizione di clausole che li impegnano al rispetto dei diritti umani. Tra gli accordi sottoscritti dalla Banca, oltre il 99% contiene tali clausole, la parte residua si riferisce a contratti sottoscritti molti anni fa, quando era diversa l'attenzione verso questi argomenti. Ogni fornitore, sottoscrivendo il contratto con BNL, si impegna a rispettare tutte le vigenti norme e convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, come l'età minima, la libertà sindacale, l'uguaglianza di remunerazione tra uomini e donne, il salario minimo.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI FORNITORI NEL 2013



RESPONSABILITÀ SOCIALE: UN PERCORSO TRASPARENTE

IMPEGNI PRESI NEL 2013

- Realizzare eventi di *EduCare Day*.
- Progetto "Libera Giovani con BNL": inserire 23 giovani nel progetto.
- Progetto "Dritti alla Méta": prendere in carico altri 40 giovani *care leaver* ed estendere il progetto su Roma.
- Progetto "Trampolino": finanziare una cooperativa sociale per alcune delle donne che hanno ricevuto formazione per parrucchiera.
- PerMicro: erogazione di circa 2.800 finanziamenti e istituzione rete di volontari.
- Partecipazione a 3 eventi *Career Forum Diversitalavoro*.

RISULTATI DEL 2013

- *EduCare Day*: 21.000 partecipanti e 1.015 seminari effettuati. *EduCare* è sempre più sociale: 31.500 *fan* raggiunti sulla pagina *Facebook* con una media settimanale di 99.000 utenti raggiunti tramite *Twitter*, 31 articoli pubblicati sul portale *educare.bnl.it* e 141 *post* su *Facebook* e *Twitter*.
- Progetto "Libera Giovani con BNL": 23 giovani hanno beneficiato del progetto più le loro famiglie, portando a termine gli obiettivi di inclusione lavorativa e abitativa.
- Progetto "Dritti alla Méta su Roma": presa in carico di 40 giovani *care leaver* su Roma.
- Progetto "Trampolino": 15 donne sono state sostenute e hanno terminato il loro percorso di inclusione socio-lavorativa.
- Microcredito: erogati 2.381 finanziamenti e aperti 2 PerMicro *point* a Roma e Catania.
- Diversitalavoro: BNL ha partecipato a 3 *job meeting* di Diversitalavoro a Milano, Napoli e Roma. Sono stati raccolti 300 cv.

OBIETTIVI DEL 2014

- Realizzare eventi *EduCare* su temi e *target* specifici.
- Realizzare un sito internet di BNL dedicato alla CSR.
- Realizzare un nuovo progetto di inclusione sociale che moltiplichi il numero dei beneficiari finora coinvolti in questi progetti e che veda protagoniste le nuove famiglie italiane povere, colpite dalla forte crisi economica del Paese degli ultimi anni.
- Progetto "Dritti alla Méta" su Roma: terminare il percorso di inserimento lavorativo e sociale di 40 giovani *care leaver*.
- Telethon: programmare nuove linee d'azione per la raccolta fondi.
- Microcredito: erogare oltre 3.500 finanziamenti.





BNL
GRUPPO BNP PARIBAS



LA NOSTRA RESPONSABILITÀ **AMBIENTALE**

*Agire contro i cambiamenti
climatici*



7.577

TONNELLATE DI CO₂
RISPARMIATE
NEL 2013 VS 2012

46.000KG

DI CARTA RISPARMIATA NEL 2013

93%

DI TONER RIGENERATI
ACQUISTATI

314

VEICOLI DI SERVIZIO
SOSTITUITI OTTENENDO
LA CLASSE A

921.500MC

DI GAS NATURALE PER IL RISCALDAMENTO
RISPARMIATI NEL 2013 VS 2012

CONSUMO DI

315.000GJ

IN MENO DA FONTI
NON RINNOVABILI

RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE CREATO DALLA NOSTRA GESTIONE QUOTIDIANA

BNL ha in essere una politica ambientale e sociale a cui si ispira per lo svolgimento delle proprie attività. Nella gestione degli acquisti sono stati inseriti elementi di Responsabilità Sociale volti a: ridurre il consumo di carta e *toner*; ridurre il consumo di energia elettrica; acquistare energia proveniente da fonti rinnovabili; produrre energia con impianti che hanno una bassa emissione di CO₂ nell'ambiente; scegliere preferibilmente fornitori che rispettano i principi eco-sostenibili e che hanno introdotto nei loro sistemi di produzione tali politiche; prestare attenzione allo smaltimento dei rifiuti.

RIDUZIONE DEL CONSUMO DI CARTA

Al fine di ottenere un più alto indice *green*, BNL utilizza la fornitura di un nuovo tipo di carta riciclata per stampanti con maggiore grammatura (da 70 gr a 75 gr).

PROGRAMMA PAPERLESS

Programma di dematerializzazione cartacea intrapreso nelle diverse linee di *business* della Banca. Nel 2013 è stato completato il processo di dematerializzazione allo sportello tramite firma digitale e sono stati distribuiti 32 *tablet* ai partecipanti dei Comitati Rischi.

DEMATERIALIZZAZIONE

A partire dal 2010, BNL ha iniziato un processo di dematerializzazione di tutti i contratti di conto corrente, eliminando la copia cartacea della Banca e archiviando tutto solo su supporto informatico.

DOCUMENTAZIONE ONLINE PER I CLIENTI

Il servizio di Documentazione *online*, consente ai clienti la visualizzazione dei documenti inviati dalla Banca (ad esempio l'estratto conto) in formato elettronico e la possibilità di stampa e/o di salvataggio degli stessi su supporti durevoli (*pc, hard disk* esterni, etc.). Finora **621.594** clienti hanno attivato il servizio di documentazione online e solo nel 2013, **162.104** clienti hanno aderito al servizio.

DOCUMENTAZIONE ONLINE PER I DIPENDENTI

Lo stipendio dei dipendenti è inviato in modalità *online*. Inoltre, sulla *intranet* aziendale è possibile scaricare anche i modelli CUD e 730 del dipendente e la comunicazione annuale del TFR maturato.

CONTO BNL IN NOVO PRATICO WEB

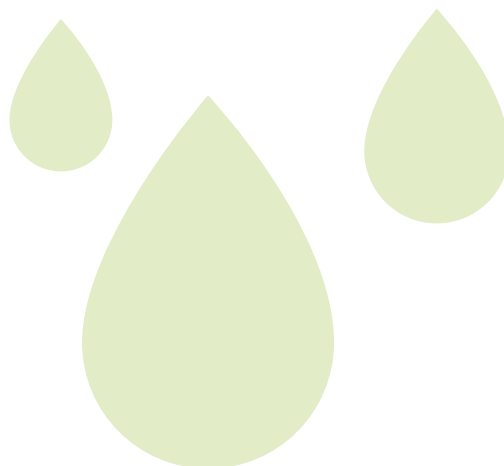
È il più recente conto BNL la cui accensione è completamente *online*, sostiene dunque il rispetto e la tutela dell'ambiente. A differenza dei conti tradizionali, è completamente *paperless*, in quanto non prevede la produzione di alcuna documentazione cartacea. Finora **1.564** conti aperti di cui solo nel 2013 si registrano **1.207** aperture.

HELLO BANK!

Rappresenta un nuovo modello di servizio, lanciato a novembre 2013, dedicato ai clienti "*digital addicted*". Il processo di entrata in relazione e di vendita per *Hello Bank!* è completamente *paperless* e a distanza (o documenti cartacei inviati dal cliente alla Banca per diventare cliente). Nel 2013, **1.949** clienti *digital*.

RIDUZIONE DEL CONSUMO DI ACQUA

Per ridurre il consumo dell'acqua, l'edificio di Milano, locato in via San Fedele, dal 2013 impiega una vasca di raccolta dell'acqua piovana con la quale vengono poi alimentate le cassette di scarico dei WC. Sullo stesso edificio sono stati installati pannelli solari per la produzione di energia elettrica.



RISPARMIO ENERGETICO

BNL ha introdotto una politica energetica improntata al miglioramento continuo. Nel 2013 **i consumi sono diminuiti del 12%** rispetto al 2012. Il *saving* del 2013 è stato di oltre 12.000 MWh, valore che corrisponde ad una mancata emissione di CO₂ in ambiente per complessive 5.280 ton. Se si considera che un albero di alto fusto smaltisce ogni anno 30 kg/CO₂, la mancata immissione in atmosfera coincide con l'aver piantato 170.000 nuovi alberi. Per ottenere questo risultato, sono state intraprese iniziative a livello locale e nazionale. A titolo esemplificativo:

- Iniziativa EnergicaMente, ha sensibilizzato i dipendenti ad un uso razionale dell'energia. **1.300 MWh risparmiati l'anno.**
- *Green Desktop*, spegnimento ottimizzato dei pc negli orari di non lavoro. **2.352 MWh saving energetico annuo.**
- POM (*Printing Optimization Model*), meno stampanti più efficienti con risparmio di carta dovuti a semplici impostazioni di *default*. **Rimozione di 2.846 stampanti obsolete.**
- Pellicole antisolari sui palazzi di Direzione Generale, che consentono una riduzione del consumo energetico.
- Acquisizione di apparati certificati "green" a basso consumo e con basso impatto ambientale. **11.572 pc certificati Energy Star ad alta efficienza energetica (90%)** e conformi agli standard internazionali tra cui IEEE 1680 (EPEAT), 380 server, 198 stampanti, 346 device multifunzione (stampante, scanner, fax, copiatore).

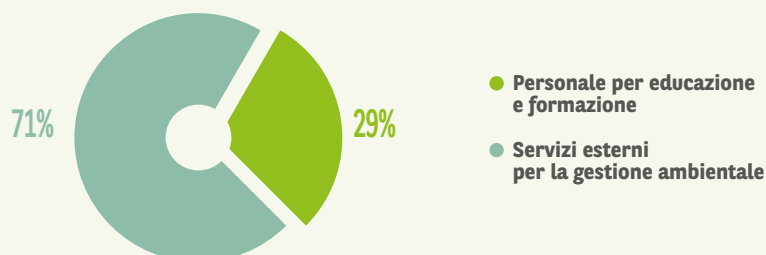
È attualmente in fase di realizzazione un **trigeneratore** nella sede di Roma Aldobrandeschi. Il trigeneratore è un motore che brucia metano e produce energia. È un sistema capace di produrre contestualmente energia elettrica, caldo e freddo. A regime, il trigeneratore permetterà di risparmiare ogni anno ulteriori 4.000 ton/ CO₂ (130.000 alberi).

INIZIATIVA "DEVICE DA DISMETTERE"

Nel 2013 sono stati dismessi migliaia di pc, accessori e periferiche utilizzando dei *partner* che nei propri laboratori scompongono le macchine per tipologia di materiale così da innescare il riciclo della materia prima.

SPESE E INVESTIMENTI PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE, SUDDIVISI PER TIPOLOGIA

Costi di protezione e gestione ambientale.



EN28 Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto ai regolamenti e leggi in materia ambientale. Nel 2013 non ci sono casi di multe per il mancato rispetto di normativa in materia ambientale.

INIZIATIVA "BRUNELLO2"

Operazione di dismissione dei server installati presso i centri elaborazione dati BNL di Roma a fronte del consolidamento e revisione dei servizi di *business* presso i *data center* di Parigi. In particolare, sono stati analizzati un totale di **1.000 server** dei quali **130** sono stati dismessi.

130

server
dismessi e virtualizzati

227.799

risparmio energia elettrica
di esercizio (KWh)

284.705

risparmio energia elettrica
per raffreddamento (KWh)

825

riduzione emissioni
CO₂ in tonnellate

UTILIZZO DI TECNOLOGIE PULITE

BNL ha introdotto nella propria *policy* aziendale l'utilizzo di gruppi frigo senza CFC (Cloro Fluoro Carburi) ancor prima che ciò divenisse un obbligo di legge. Ha introdotto una politica di graduale e continuativa sostituzione dei riscaldamenti alimentati a gasolio con moderni gruppi a metano (a parità di rendimento termico, l'emissione di CO₂ in ambiente diminuisce del 26%). Ha implementato svariati impianti da fonti rinnovabili che sfruttando sole e vento si annoverano per definizione come puliti. Tra questi, fiore all'occhiello è sicuramente l'impianto fotovoltaico sugli archivi di Pratica di Mare (921 kWp). Altra innovazione, il Bancomat ad alimentazione solare. Il prototipo è installato a Muravera (CA).



ENERGY MANAGER E MOBILITY MANAGER

Figure professionali di BNL dedicate alla promozione, al monitoraggio e all'attivazione di politiche incentrate sulla riduzione degli sprechi, sul miglioramento dell'efficienza energetica e su iniziative di mobilità sostenibile per i dipendenti.

RIDUZIONE DI EMISSIONI CO₂

BNL investe nella mobilità promuovendo iniziative come:

AUTO ELETTRICHE

Con l'installazione di colonnine di ricarica su Roma, Firenze, Milano e Pratica di Mare. La flotta è stata arricchita con vetture a più basse emissioni di CO₂ e con motore ibrido.

TAXI MOVING TOGETHER

L'iniziativa prevede l'utilizzo condiviso del taxi mediante la formazione di equipaggi.

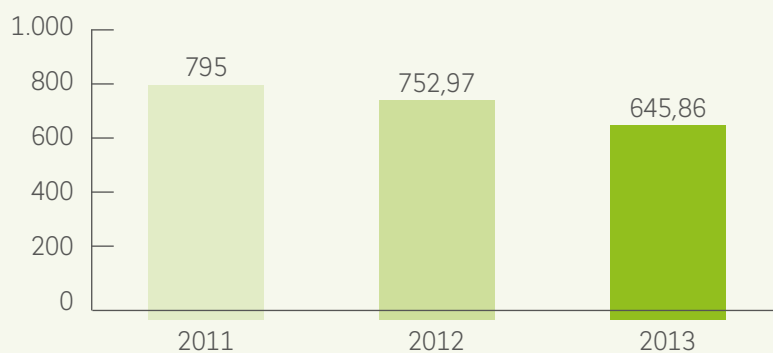
RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI

Nel 2012 è stata conclusa la gara per lo smaltimento dei rifiuti speciali che consente un controllo e una piena adesione agli adempimenti di legge, in tema di rifiuti speciali.

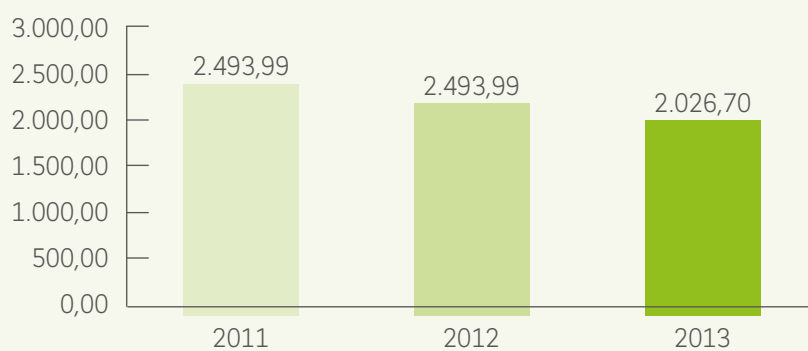
POLITICHE DI FINANZIAMENTO ECO-RESPONSABILE PER SETTORI DI ATTIVITÀ SENSIBILE

Nell'ambito dei processi di valutazione interna, la Banca ha continuato ad avvalersi del supporto di consulenti indipendenti in particolare per le valutazioni di natura tecnico-ambientale sulle operazioni a maggior complessità. In tale contesto assume particolare rilevanza la verifica della coerenza degli interventi ai criteri di classificazione internazionali dei potenziali impatti ambientali e sociali (*Equator Principles*) e la previsione, fra gli impegni contrattuali previsti a carico delle imprese affidate, in sede di attuazione degli investimenti finanziati, del rispetto degli *standard* di impatto ambientale e degli strumenti urbanistici di riferimento.

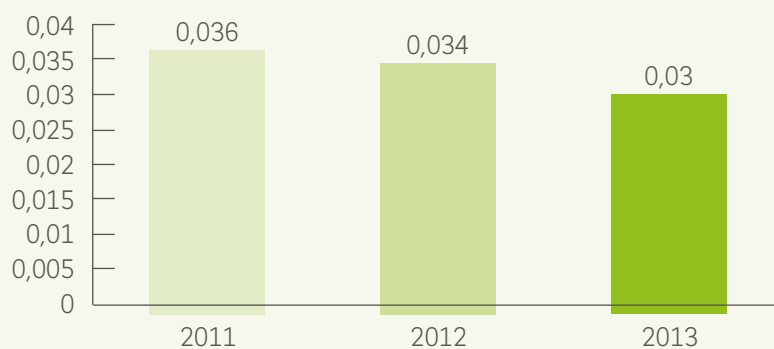
BENZINA PER FLOTTE AUTO (T)



EMISSIONI CO₂ (TONN) - BENZINA



EMISSIONI CH₄ (TONN) - BENZINA



RESPONSABILITÀ AMBIENTALE: UN PERCORSO TRASPARENTE

IMPEGNI PRESI NEL 2013

- Donazione di circa 150 pc dismessi dalla Banca.
- Avvio donazione mobilio BNL in dismissione a enti *non profit*.
- Cancelleria *green*: utilizzo carta per stampanti con maggiore grammatura (75g), migliori prestazioni e più alto indice *green*.
- Avvio dell'iniziativa CCP *Cartridge Collection Program* per il riciclo del 100% delle cartucce di *toner* esauste.
- Proseguimento del Progetto *Paperless*: utilizzo dei *Tablet* e pc al posto dei tomi di carta. Vendita c/c *on line* attraverso canali alternativi. Dematerializzazione allo sportello tramite firma digitale, servizio di Fax server, *scanning* su multifunzioni.
- Rinnovo di 9.329 pc, 380 server e 550 stampanti con nuove macchine certificate a basso consumo energetico e certificate *Energy Star*.
- Razionalizzazione della distribuzione dei *Device*: recupero di 800 *Desktop* e 465 *Laptop*.
- Proseguimento dello spegnimento delle postazioni di lavoro.
- Rinnovo contratto per l'acquisto di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili.
- Incremento numero auto elettriche e ibride nel parco macchine.
- Installazione di un trigeneratore sulla sede Aldobrandeschi.

RISULTATI DEL 2013

- Donati 250 pc a 30 Enti del Terzo Settore.
- Valutate le domande per la donazione del mobilio e identificati i criteri di selezione.
- Eseguito *roll out* totale verso utilizzo carta *green*.
- Passaggio avvenuto all'uso di toner rigenerati *Armor* e *Lexmark* per stampanti *Epson* e *Lexmark* in luogo dei tradizionali *toner*.
- Progetto *Paperless*: completato il processo di dematerializzazione allo sportello.
- Acquistati apparati certificati *green*, tra cui 11.572 pc certificati *Energy Star*, 380 server, 198 stampanti e 346 device multifunzione.
- Implementato il progetto *Printing Optimization Model*, che ha comportato la sostituzione delle stampanti dedicate ad un unico utente con multifunzioni condivise. 2.846 stampanti obsolete rimosse.
- Risparmio ottenuto dallo spegnimento centralizzato delle PdL negli orari non lavorativi pari a 2.352 MW.
- Rinnovato il contratto d'affitto per l'acquisto dell'energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili certificate.
- La *car list* 2013 ha previsto un'auto ibrida per ciascuna categoria di utilizzatore.

OBIETTIVI DEL 2014

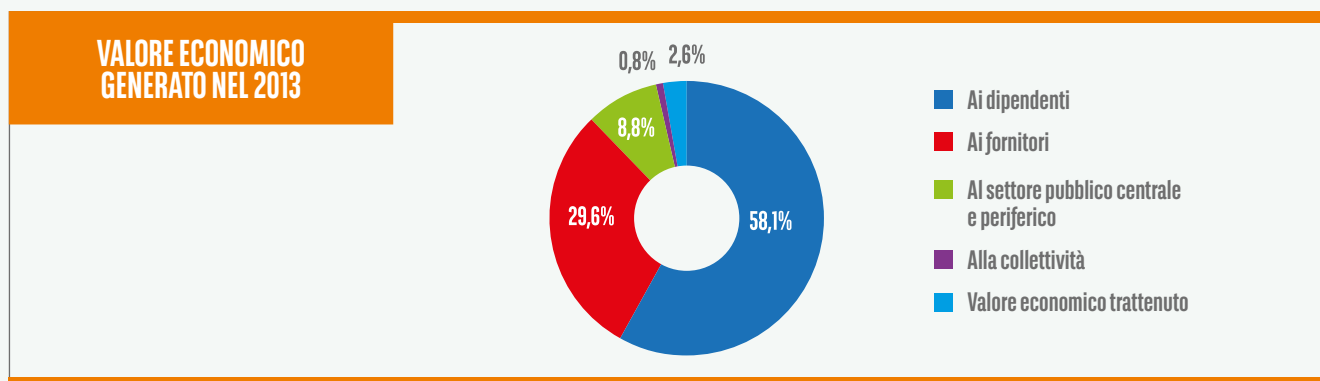
- Donare circa 100 pc al Terzo Settore.
- Consegnare circa 1.000 pezzi di mobilio ai soggetti risultati aggiudicatari del bando.
- Cancelleria *green*: incrementare il numero di prodotti *green* presenti nel catalogo di cancelleria.
- Utilizzare carta certificata FSC, proveniente da foreste dove sono rispettati rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.
- Rinnovare 1.000 stampanti di rete e installare 988 nuovi device multifunzione a basso consumo energetico e certificati *Energy Star*.
- Introdurre nuovi strumenti allo sportello per la dematerializzazione dei documenti cartacei: firma digitale, servizio di fax server, *scanning* su multifunzioni.
- Sostituire i buoni pasto cartacei per i dipendenti con quelli elettronici.
- Lavori di riqualificazione degli impianti sugli edifici BNL per il contenimento dei consumi energetici e riduzione delle emissioni di CO₂ nell'ambiente.
- Realizzazione del progetto di installazione del trigeneratore nella sede di Roma.



DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

(mln di euro)

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	2011		2012		2013	
Valore economico direttamente generato	2.204	100,0%	1.904	100,0%	1.821	100,0%
Valore economico distribuito	2.016	91,5%	1.801	94,6%	1.774	97,4%
Ai dipendenti	1.078	48,9%	977,5	51,3%	1.059	58,1%
Ai fornitori	527	23,9%	529,3	27,8%	540	29,6%
Al settore pubblico centrale e periferico	397	18,0%	279,4	14,7%	161	8,8%
Alla collettività	14	0,6%	14,1	0,7%	15	0,8%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	188	8,5%	103	5,4%	47	2,6%



Nel 2013 il difficile e perdurante scenario macroeconomico che ha caratterizzato il nostro Paese, con una recessione assai più aspra e pervasiva rispetto alle aspettative di inizio anno, ha condizionato l'attività complessiva del sistema bancario e le relative fonti di ricavo. In questo contesto sfavorevole, il valore economico direttamente generato dalla Banca attraverso il proprio operato d'impresa si è attestato a 1.821 milioni, rispetto ai 1.904 milioni del 2012 (-4%), ed è stato distribuito tra le diverse categorie di stakeholder, interni ed esterni, nel modo seguente:

- il 58,1% ai dipendenti, sotto forma di retribuzioni, trattamento di fine rapporto lavoro e contributi sociali, nonché di accantonamenti per il finanziamento sia del piano di pensionamento anticipato sia del "Fondo di solidarietà";
- il 29,6% ai fornitori di beni e servizi per il sostegno dell'attività dell'impresa;
- l'8,8% al settore pubblico, tramite il pagamento di tasse e imposte, dirette, indirette e patrimoniali di pertinenza dello Stato e degli altri enti territoriali (Regioni e Comuni);
- lo 0,8% come sostegno alla collettività, mediante la partecipazione ad iniziative di natura sociale, culturale, sportiva, scientifica nonché a tutela dell'ambiente e del territorio.

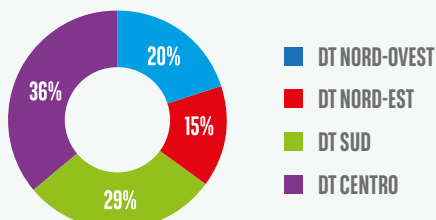
BNL ha distribuito ai diversi *stakeholder* il 97,4% del valore aggiunto generato nell'esercizio 2013 (94,6% nel 2012); il residuo 2,6% è stato invece trattenuto per sostenere lo sviluppo di lungo periodo dell'azienda.

CLIENTI

FS6 Portafoglio clienti per linea di *business*, regione, dimensione e settore.

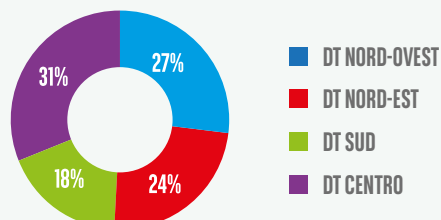
Clientela *Individuals*: 2.296.567

Ripartizione Geografica della Clientela *Individuals*



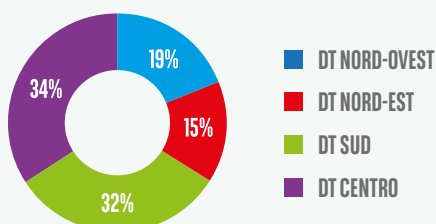
Clientela *Private*: 50.742

Ripartizione Geografica della Clientela *Private*



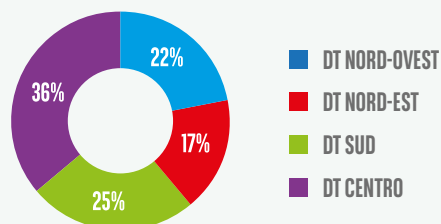
Clientela *Small Business*: 105.820

Ripartizione Geografica della Clientela *Small Business*



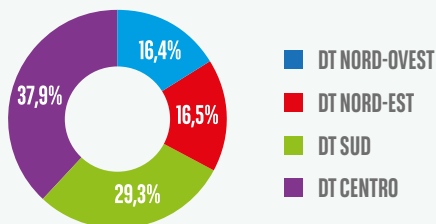
Clientela imprese: 19.740

Ripartizione Geografica della Clientela Imprese



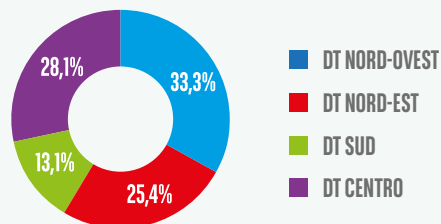
Clientela Pubblica Amministrazione: 13.525

Ripartizione Geografica % Clientela Pubblica Amministrazione



Clientela *Corporate* Grandi Clienti: 23.341

Ripartizione Geografica % Clientela Corporate e Grandi Clienti



Individuals: persone fisiche gestite per quanto attiene alla componente di bisogni legati alla sfera privata, familiare e personale.

Small Business: aziende con fatturato annuo fino a 1,5 milioni di euro.

Imprese: aziende con fatturato annuo compreso tra 1,5 e 7,5 milioni di euro (10 milioni di euro per le aziende di nuova acquisizione).

Private: persone fisiche assegnate a specifici portafogli caratterizzati da gestione finanziaria ad elevata specializzazione.

Pubblica Amministrazione: Enti pubblici centrali e locali, enti *non profit*.

Corporate e Grandi Clienti: grandi e medie imprese con fatturato aziendale superiore a 7,5 milioni di euro (10 milioni di euro per le aziende di nuova acquisizione).

CLIENTI

FS6 Portafoglio clienti per linea di *business*, regione, dimensione e settore.

CONTROPARTI	N. RAPPORTI		
	2011	2012	2013
Enti Centrali	1.804	1.850	1.588
Enti Previdenziali	275	254	195
Enti Locali	1.234	1.200	859
Aziende Di Servizio	668	714	621
Istituzioni Sanitarie	112	112	56
Istituzioni Scolastiche	1.095	829	786
Istituzioni Militari	623	623	418
Rappresentanze Estere	267	260	218
Associazioni	8.027	8.169	6.570
Istituzioni Sindacali	1.940	1.900	1.578
Enti Religiosi	841	744	635

Ripartizione clientela imprese per settore di attività

2013	AGRICOLTURA, CACCIA, PESCA E ALTRI SERVIZI	COMMERCIO	SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI	INDUSTRIA
NORD-OVEST	314	1.422	2.952	3.079
NORD-EST	398	1.043	1.937	2.547
CENTRO	542	1.208	3.334	1.502
SUD	249	901	1.343	570
TOTALE	1.503	4.574	9.566	7.698

Ripartizione % clientela imprese per settore di attività

2013	AGRICOLTURA, CACCIA, PESCA E ALTRI SERVIZI	COMMERCIO	SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI	INDUSTRIA
NORD-OVEST	21%	31%	31%	40%
NORD-EST	26%	23%	20%	33%
CENTRO	36%	26%	35%	20%
SUD	17%	20%	14%	7%
TOTALE	100%	100%	100%	100%

PR8 Numero di reclami documentati relativi a violazioni della *privacy* e a perdita dei dati dei consumatori.

Dal 2009 la causale relativa a "Violazione della *privacy* dei clienti" non è più nel *set* delle causali monitorate nel sistema GE.RE., il registro elettronico ufficiale dei reclami.

PRINCIPALI MOTIVI DI RECLAMO	N.	%
Esecuzione operazioni	2.601	40%
Comunicazione ed informazione al cliente	859	13%
Applicazione delle condizioni	567	9%
Anatocismo	386	6%
Personale	156	2%
Condizioni	153	2%
Merito di credito	520	8%
Altro	1.317	20%

Ripartizione reclami per area *business*

PRODOTTO	2011	2012	2013
Privati	4.754	4.778	4.389
Small business	699	884	982
Corporate	686	899	1.047
Non clienti	182	168	141
TOTALE	6.321	6.729	6.559

Ripartizione % reclami per area *business*

PRODOTTO	2011	2012	2013
Privati	75%	71%	67%
Small Business	11%	13%	15%
Corporate	11%	13%	16%
Non Clienti	3%	2%	2%
TOTALE	100%	100%	100%

Ripartizione reclami per prodotto

PRODOTTO	2011	2012	2013
CC/DR e servizi correlati	3.574	3.735	3.262
Monetica	511	692	585
Finanziamenti	1.311	1.181	1.743
Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita	632	581	580
Altro	293	540	389
TOTALE	6.321	6.729	6.559

Ripartizione % reclami per prodotto*

PRODOTTO	2011	2012	2013
CC/DR e servizi correlati	57%	56%	50%
Monetica	8%	10%	9%
Finanziamenti	21%	18%	27%
Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita	10%	9%	9%
Altro	5%	8%	6%
TOTALE	100%	100%	100%

* I dati riportati si riferiscono alla clientela *Retail* e *Corporate*

PR5-Pratiche relative alla Customer Satisfaction

Indagini ascolto clienti esterni *Retail*

TIPOLOGIA DELLA RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	FREQUENZA
Customer Satisfaction Agenzia	122.000 Clienti <i>Individuals</i> e <i>Business</i> BNL che sono andati in Agenzia la settimana precedente l'intervista	Interviste Telefoniche (CATI)	settimanale
Indagine sulla Qualità del Servizio del CRC (Centro Relazione Clientela)	3.000 clienti <i>Individuals</i> e <i>Business</i> che hanno Contattato il CRC nel mese precedente l'intervista	Interviste Telefoniche (CATI)	mensile
Customer satisfaction Banca via internet	Universe clienti utilizzatori della Banca <i>online</i>	Questionario online	sempre attivo
Customer Satisfaction Promotori Finanziari BNL	137 Clienti acquisiti tramite il canale Promotori Finanziari BNL	Interviste Telefoniche (CATI)	annuale
Customer Satisfaction Reti Terze	712 Clienti acquisiti tramite il canale Reti di intermediari finanziari	Interviste Telefoniche (CATI)	annuale
Customer Satisfaction Private Banking	1.500 Clienti <i>Private Banking</i>	Interviste Telefoniche (CATI)	semestrale
Customer Satisfaction Clienti Imprese	6.000 Clienti Imprese	Interviste Telefoniche (CATI)	trimestrale
Customer Satisfaction Clienti reclamanti	1.200 Clienti <i>Individuals</i> , <i>Business</i> , Imprese che hanno reclamato formalmente	Interviste Telefoniche (CATI)	trimestrale
Customer Satisfaction Confronto Competitivo	14.000 Clienti <i>Individuals</i> e <i>Business</i> BNL e clienti dei principali competitor nazionali e locali	Interviste Telefoniche (CATI)	trimestrale

Cliente interno *Retail* e *Private*

TIPOLOGIA DELLA RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	FREQUENZA
Customer Satisfaction DAG	800 Direttori di Agenzia	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	quadrimestrale
Customer Satisfaction Gestori Retail	2000 Gestori <i>Retail</i>	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	quadrimestrale
Customer Satisfaction Gestori Private	200 Gestori <i>Private</i>	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	quadrimestrale

Indagini ascolto clienti esterni *Corporate*

TIPOLOGIA DELLA RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	FREQUENZA
Customer Satisfaction Corporate	1.600 Imprese <i>Corporate</i>	Interviste Telefoniche (CATI)	Annuale, quarto trimestre
Customer Satisfaction Pubblica Amministrazione	950 Enti della PPAA	Interviste Telefoniche (CATI)	Annuale, quarto trimestre
Customer Satisfaction Servizio Assistenza Corporate	1.000 clienti tra gli utilizzatori del SAC	Interviste Telefoniche (CATI)	novembre 2013, annuale
Indagine sulla qualità del servizio di assistenza ai canali telematici imprese	600 Clienti Imprese che hanno contattato l'HD canali telematici nei due mesi precedenti l'intervista.	Interviste Telefoniche (CATI)	2 rilevazioni/cadenza semestrale

Indagini ascolto clienti interni *Corporate*

TIPOLOGIA DELLA RICERCA	CAMPIONE	METODOLOGIA	FREQUENZA
Customer Satisfaction Rete Corporate	960 risorse commerciali	Questionario su <i>web</i> autocompilato anonimo (CAWI)	Annuale

PERSONE

LA1 Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologia, tipo di contratto e distribuzione territoriale, suddivisi per genere.

Composizione del personale

	2011	2012	2013
Uomini	8.177	7.829	7.604
Donne	5.876	5.912	5.827
TOTALE	14.053	13.741	13.431

	2011	2012	2013
Part-Time	8,1%	8,3%	8,5%
Donne	93,1%	93,7%	93,4%
Uomini	6,9%	6,3%	6,6%

Il dato uomo/donna è un di cui della percentuale del *part-time*.

Ripartizione dei dipendenti per tipo di contratto e genere

2013	Uomini			Donne			TOTALE
	Full-Time	Part-Time	Tot. Uomini	Full-Time	Part-Time	Tot. Donne	
T. Indeterminato	7.384	75	7.459	4.528	1.062	5.590	13.049
T. Determinato	35	0	35	25	0	25	60
Apprendistato	93	0	93	173	1	174	267
Contratto Inserimento	17	0	17	38	0	38	55
TOTALE	7.529	75	7.604	4.764	1.063	5.827	13.431

2012	Uomini			Donne			TOTALE
	Full-Time	Part-Time	Tot. Uomini	Full-Time	Part-Time	Tot. Donne	
T. Indeterminato	7.628	72	7.700	4.640	1.063	5.703	13.403
T. Determinato	64	0	64	95	0	95	159
Apprendistato	58	0	58	98	1	99	157
Contratto Inserimento	7	0	7	15	0	15	22
TOTALE	7.757	72	7.829	4.848	1.064	5.912	13.741

2011	Uomini			Donne			TOTALE
	Full-Time	Part-Time	Tot. Uomini	Full-Time	Part-Time	Tot. Donne	
T. Indeterminato	8.006	68	8.074	4.657	1.021	5.678	13.752
T. Determinato	80	10	90	127	35	162	252
Apprendistato	13	0	13	34	2	36	49
Contratto Inserimento	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	8.099	78	8.177	4.818	1.058	5.876	14.053

Composizione del personale

2013	Uomini			Donne			TOTALE
	Full-Time	Part-Time	Tot. Uomini	Full-Time	Part-Time	Tot. Donne	
Collaboratori:							
Contratto di somministrazione	1	0	1	3	0	3	4
Contratto a progetto	10	0	10	0	0	0	10
Stage e rapporti di agenzia	9	0	9	21	0	21	30
Rappresentanza commerciale	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	20	0	20	24	0	24	44

2012	Uomini			Donne			TOTALE
	Full-Time	Part-Time	Tot. Uomini	Full-Time	Part-Time	Tot. Donne	
Collaboratori:							
Contratto di somministrazione	4	0	4	13	0	13	17
Contratto a progetto	9	0	9	0	0	0	9
Stage e rapporti di agenzia	29	0	29	22	0	22	51
Rappresentanza commerciale	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	42	0	42	35	0	35	77

2011	Uomini			Donne			TOTALE
	Full-Time	Part-Time	Tot. Uomini	Full-Time	Part-Time	Tot. Donne	
Collaboratori:							
Contratto di somministrazione	5	0	5	11	0	11	16
Contratto a progetto	11	0	11	0	0	0	11
Stage e rapporti di agenzia	29	0	29	40	0	40	69
Rappresentanza commerciale	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	45	0	45	51	0	51	96

Ripartizione del personale per area territoriale

	Donne			Uomini			Totale		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
NORD-OVEST	1.246	1.281	1.247	1.507	1.470	1.400	2.753	2.751	2.647
NORD-EST	768	745	843	1.010	939	1.100	1.778	1.684	1.943
CENTRO	630	630	2.916	931	880	3.818	1.561	1.510	6.734
LAZIO e SARDEGNA	2.397	2.422		3.295	3.204		5.692	5.626	
SUD	835	834	821	1.434	1.336	1.286	2.269	2.170	2.107
TOTALE	5.876	5.912	5.827	8.177	7.829	7.604	14.053	13.741	13.431

Area Territoriale Nord-Ovest: Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria - Area Territoriale Nord-Est: Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche - Area Territoriale Centro: Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise - Area Territoriale Sud: Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia

Ripartizione del personale per area geografica

	Donne			Uomini		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Valle D'Aosta	2	2	2	2	3	3
Piemonte	315	310	303	309	288	276
Liguria	121	117	111	200	188	170
Lombardia	808	852	831	996	991	951
Trentino Alto-Adige	31	29	28	55	50	45
Veneto	316	314	315	425	401	380
Friuli-Venezia Giulia	83	73	74	84	76	73
Emilia-Romagna	338	329	319	446	412	406
Toscana	367	369	374	453	425	398
Marche	115	109	107	216	210	196
Umbria	61	66	62	95	90	75
Lazio	2.250	2.277	2.242	3.076	3.005	2.986
Abruzzo	87	86	86	167	155	148
Molise	8	11	9	20	21	20
Campania	270	272	273	487	458	439
Basilicata	15	15	14	25	25	27
Puglia	205	206	207	356	329	330
Calabria	146	140	139	229	206	200
Sicilia	191	190	188	317	297	290
Sardegna	147	145	143	219	199	191

Ripartizione del personale per fasce d'età e genere

	Donne			Uomini		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
<30	502	399	298	248	243	176
30-50	3.603	3.610	3.609	3.552	3.381	3.277
>50	1.771	1.903	1.920	4.377	4.205	4.151

Ripartizione del personale per inquadramento e genere

	Donne			Uomini		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Dirigenti centrali				6	6	6
Dirigenti	42	45	51	263	277	283
Quadri	1.706	1.765	1.796	4.030	3.904	3.882
Aree professionali	4.128	4.102	3.980	3.878	3.642	3.433
TOTALE	5.876	5.912	5.827	8.177	7.829	7.604

Ripartizione del personale per titolo di studio e genere

	Donne			Uomini		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Titolo Post Laurea	107	124	40	71	86	54
Laurea Vecchio Ordinamento	2.476	2.200	2.652	2.934	2.695	2.915
Laurea Triennale	180	536	193	105	314	121
Diploma	2.728	2.682	2.605	4.080	3.840	3.693
Licenza Media Inferiore	385	370	336	972	881	810
Altro	0	0	0	15	12	11

Ripartizione del personale per anzianità di servizio e genere

	Donne			Uomini			Totale		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
0-10	2.713	2.648	2.472	2.612	2.547	2.440	5.325	5.195	4.912
11-20	855	990	1.104	908	976	1.014	1.763	1.966	2.118
21-30	1.108	1.008	1.007	2.011	1.718	1.541	3.119	2.726	2.548
>30	1.200	1.266	1.244	2.646	2.588	2.609	3.846	3.854	3.853

LA2 Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica.

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover (assunti su cessati)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013

Uomini

<30	119	149	122	58	98	103	205%	152%	118%
30-50	143	139	111	81	72	69	177%	193%	161%
>50	24	18	12	245	484	299	10%	4%	4%

Donne

<30	235	249	172	109	179	142	216%	139%	121%
30-50	161	161	79	64	87	57	252%	185%	139%
>50	9	7	5	68	115	141	13%	6%	4%
Totale	691	723	501	625	1035	811	111%	70%	62%
Totale <30	354	398	294	167	277	245	212%	144%	120%
Totale 30-50	304	300	190	145	159	126	210%	189%	151%
Totale >50	33	25	17	313	599	440	11%	4%	4%

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover (assunti su cessati)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Totale Uomini	286	306	245	384	654	471	74%	47%	52%
Totale Donne	405	417	256	241	381	340	168%	109%	75%

Neoassunti

	Assunzioni			Cessazioni			Turnover (assunti su cessati)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Uomini									
NORD-OVEST	66	52	38	71	107	100	93%	49%	38%
NORD-EST	35	25	36	37	100	84	95%	25%	43%
CENTRO	39	14	151	48	65	240	81%	22%	63%
LAZIO e SARDEGNA	117	192		157	266		75%	72%	
SUD	29	23	20	71	116	47	41%	20%	43%

Donne

NORD-OVEST	46	90	25	50	62	55	92%	145%	45%
NORD-EST	65	33	22	33	48	44	197%	69%	50%
CENTRO	84	38	187	33	40	212	255%	95%	45,45%
LAZIO e SARDEGNA	158	207		108	179		146%	116%	
SUD	52	49	22	17	52	29	306%	94%	76%
Totale NORD-OVEST	112	142	63	121	169	155	93%	84%	41%
Totale NORD-EST	100	58	58	70	148	128	143%	39%	45%
Totale CENTRO	123	52	338	81	105	452	152%	50%	75%
Totale LAZIO e SARDEGNA	275	399		265	445		104%	90%	
Totale SUD	81	72	42	88	168	76	92%	43%	55%
Totale	691	723	501	625	1.035	811	111%	70%	62%

Area Territoriale Nord-Ovest: Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria

Area Territoriale Nord-Est: Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche

Area Territoriale Centro: Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise

Area Territoriale Sud: Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia

Turnover per area geografica

	Tasso di Turnover %		
	2011	2012	2013
Uomini			
NORD-OVEST	1,68%	2,03%	1,81%
NORD-EST	0,88%	1,60%	1,58%
CENTRO	1,06%	1,01%	5,14%
LAZIO e SARDEGNA	3,35%	5,85%	
SUD	1,22%	1,78%	0,88%
Donne			
NORD-OVEST	1,63%	2,57%	1,37%
NORD-EST	1,67%	1,37%	1,13%
CENTRO	1,99%	1,32%	6,85%
LAZIO e SARDEGNA	4,53%	6,53%	
SUD	1,17%	1,71%	0,88%
TOTALE	9,36%	12,79%	9,77%

Turnover per inquadramento

	Tasso di Turnover %		
	2011	2012	2013
Uomini			
Dirigenti	0,37%	0,34%	0,36%
Quadri	2,98%	4,42%	2,87%
Aree professionali	4,84%	7,50%	6,19%
Donne			
Dirigenti	0,10%	0,03%	0,09%
Quadri	1,31%	1,56%	1,53%
Aree professionali	9,58%	11,91%	8,62%
TOTALE	9,36%	12,79%	9,77%

Turnover per età

	Tasso di Turnover %		
	2011	2012	2013
Uomini			
<30	2,16%	3,15%	2,96%
30-50	2,74%	2,70%	2,37%
>50	3,29%	6,41%	4,09%
Donne			
<30	5,85%	7,24%	5,39%
30-50	3,83%	4,19%	2,33%
>50	1,31%	2,06%	2,51%
TOTALE	9,36%	12,79%	9,77%

Il totale 9,77% del Turnover del 2013 è il risultato del totale di tutte le assunzioni più cessazioni diviso il totale dei dipendenti BNL

Assunzioni per fascia d'età in %

	Tasso di Turnover %		
	2011	2012	2013
Uomini			
<30	1,46%	1,90%	2,96%
30-50	1,75%	1,78%	2,37%
>50	0,29%	0,23%	4,09%
Donne			
<30	4,00%	4,21%	5,39%
30-50	2,74%	2,72%	2,33%
>50	0,15%	0,12%	2,51%
TOTALE	4,92%	5,26%	3,73%

Il totale 3,73% delle Assunzioni del 2013 è il risultato del totale delle assunzioni diviso il totale dei dipendenti BNL

Assunzioni per area geografica in %

	Tasso di Assunzioni %		
	2011	2012	2013
Uomini			
NORD-OVEST	0,81%	0,66%	0,50%
NORD-EST	0,43%	0,32%	0,47%
CENTRO	0,48%	0,18%	1,99%
LAZIO e SARDEGNA	1,43%	2,45%	
SUD	0,35%	0,29%	0,26%
Donne			
NORD-OVEST	0,78%	1,52%	0,43%
NORD-EST	1,11%	0,56%	0,38%
CENTRO	1,43%	0,64%	3,21%
LAZIO e SARDEGNA	2,69%	3,50%	
SUD	0,88%	0,83%	0,38%
TOTALE	4,92%	5,26%	3,73%

Area Territoriale Nord-Ovest: Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria

Area Territoriale Nord-Est: Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche

Area Territoriale Centro: Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise

Area Territoriale Sud: Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia

Assunzioni per inquadramento

	Tasso di Turnover %		
	2011	2012	2013
Uomini			
Dirigenti	0,12%	0,10%	0,11%
Quadri	1,05%	1,07%	0,82%
Aree professionali	2,32%	2,73%	2,30%
Donne			
Dirigenti	0,05%	0,00%	0,05%
Quadri	0,63%	0,56%	0,34%
Aree professionali	6,21%	6,50%	4,00%
TOTALE	4,92%	5,26%	3,73%

Cessazioni per età

	Tasso di Cessazioni %		
	2011	2012	2013
Uomini			
<30	0,71%	1,25%	1,35%
30-50	0,99%	0,92%	0,91%
>50	3,00%	6,18%	3,93%
Donne			
<30	1,86%	3,03%	2,44%
30-50	1,09%	1,47%	0,98%
>50	1,16%	1,95%	2,42%
TOTALE	4,45%	7,53%	6,04%

Cessazioni per area geografica

	Cessazioni %		
	2011	2012	2013
Uomini			
NORD-OVEST	0,87%	1,37%	1,32%
NORD-EST	0,45%	1,28%	1,10%
CENTRO	0,59%	0,83%	3,16%
LAZIO e SARDEGNA	1,92%	3,40%	
SUD	0,87%	1,48%	0,62%
Donne			
NORD-OVEST	0,85%	1,05%	0,94%
NORD-EST	0,56%	0,81%	0,76%
CENTRO	0,56%	0,68%	3,64%
LAZIO e SARDEGNA	1,84%	3,03%	
SUD	0,29%	0,88%	0,50%
TOTALE	4,45%	7,53%	6,04%

Il totale 6,04% delle Cessazioni 2013 è il risultato del totale delle Cessazioni diviso il totale dei dipendenti BNL

Cessazioni per inquadramento

	Tasso di Turnover %		
	2011	2012	2013
Uomini			
Dirigenti	0,24%	0,24%	0,25%
Quadri	1,93%	3,35%	2,05%
Aree professionali	2,52%	4,76%	3,89%
Donne			
Dirigenti	0,05%	0,03%	0,03%
Quadri	0,68%	1,00%	1,18%
Aree professionali	3,37%	5,41%	4,62%
TOTALE	4,45%	7,53%	6,04%

Distribuzione dei neolaureati inseriti nel 2013 per funzione e disciplina di studi (n.)

Area Aziendale	Discipline Economico-Giuridiche	Discipline Umanistiche	Ingegneria	Discipline Scientifiche	Totale
Amm. Finanza e Controllo	22	0	1	0	23
Legale	1	0	0	0	1
Marketing		0	0	0	0
Risorse Umane	11	0	1	4	12
Sistemi Informativi	1	0	1	4	6
Vendite	326	34	10	12	382
Altro: Organizzazione, Compliance, Rischi	22	4	8	0	34
TOTALE	383	38	21	16	458

Distribuzione dei neolaureati inseriti nel 2012 per funzione e disciplina di studi (n.)

Area Aziendale	Discipline Economico-Giuridiche	Discipline Umanistiche	Ingegneria	Discipline Scientifiche	Totale
Amm. Finanza e Controllo	9	0	0	0	9
Marketing	3	0	0	1	4
Risorse Umane	7	0	0	5	12
Sistemi Informativi	43	0	18	3	64
Vendite	225	1	0	8	234
Altro: Organizzazione, Compliance, Rischi	69	1	4	0	74
TOTALE	356	2	22	17	397

LA13 Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria professionale ("employee category") in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.

Composizione per genere

	2011			2012			2013		
	N. Donne	N. Uomini	Tot. Componenti	N. Donne	N. Uomini	Tot. Componenti	N. Donne	N. Uomini	Tot. Componenti
Consiglio di Amministrazione	0	14	14	1	14	15	1	13	14
Collegio Sindacale	0	3	3	0	3	3	0	3	3
Comitato di Controllo	0	4	4	0	5	5	0	5	5
Comitato Remunerazione e Nomine	0	3	3	0	3	3	0	3	3

Composizione % per genere

%	2011		2012		2013	
	N. Donne	N. Uomini	N. Donne	N. Uomini	N. Donne	N. Uomini
Consiglio di Amministrazione	0%	100%	7%	93%	7%	93%
Collegio Sindacale	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Comitato di Controllo	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Comitato Remunerazione e Nomine	0%	100%	0%	100%	0%	100%

Composizione per fascia d'età

	2011			2012			2013		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Consiglio di Amministrazione	0	1	13	0	2	13	0	1	13
Collegio Sindacale	0	1	2	0	1	2	0	1	2
Comitato di Controllo	0	0	4	0	0	5	0	0	5
Comitato Remunerazione e Nomine	0	0	3	0	0	3	0	0	3

Composizione % per fascia d'età

	2011			2012			2013		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Consiglio di Amministrazione	0%	10%	90%	0%	13%	87%	0%	7%	93%
Collegio Sindacale	0%	33%	67%	0%	33%	67%	0%	33%	67%
Comitato di Controllo	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Comitato Remunerazione e Nomine	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%

Ripartizione del personale per inquadramento, età e genere

2013	%		
	<30	30-50	>50
Uomini			
Dirigenti Centrali	0,00%	0,00%	0,14%
Dirigenti	0,00%	4,09%	3,59%
Quadri	2,84%	53,28%	51,34%
Aree professionali	97,16%	42,63%	44,93%
Donne			
Dirigenti Centrali	0,00%	0,00%	0,00%
Dirigenti	0,00%	0,86%	1,04%
Quadri	0,34%	28,43%	40,05%

Ripartizione del personale per inquadramento, età e genere

2012	%		
	<30	30-50	>50
Uomini			
Dirigenti Centrali	0,00%	0,03%	0,12%
Dirigenti	0,00%	3,82%	3,52%
Quadri	2,47%	53,18%	49,94%
Aree professionali	97,53%	42,98%	46,42%
Donne			
Dirigenti Centrali	0,00%	0,00%	0,00%
Dirigenti	0,00%	0,75%	0,95%
Quadri	0,00%	28,20%	39,25%
Aree professionali	100,00%	71,05%	59,80%

Ripartizione del personale per categorie protette e genere (no vedove o orfani)

	Donne			Uomini			Totali		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Invalidi per servizio	0	0	0	9	9	8	9	9	8
Invalidi del lavoro	1	1	1	7	6	5	8	7	6
Invalidi civili	178	179	185	245	240	244	423	419	429
Sordi	3	3	3	2	2	2	5	5	5
Centralinisti ciechi	22	21	21	34	33	34	56	54	55
Profughi	4	4	4	15	15	13	19	19	17
TOTALE	208	208	214	312	305	306	520	513	520

Personale diversamente abile (% sul tot. dipendenti)

	2011	2012	2013
Donne	1,50%	1,51%	1,59%
Uomini	2,20%	2,22%	2,28%
TOTALE	3,70%	3,73%	3,87%

2013	Donne				Uomini			
	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	Tot	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	Tot
Invalidi per servizio	0	0	0	0	0	2	6	8
Invalidi del lavoro	0	0	1	1	0	0	5	5
Invalidi civili	0	17	168	185	3	49	192	244
Sordi	0	0	3	3	0	0	2	2
Centralinisti ciechi	0	0	21	21	0	0	34	34
Profughi	0	0	4	4	0	5	8	13
TOTALE	0	17	197	214	3	56	247	306

Ripartizione del personale appartenenti a categorie protette per inquadramento e genere (no vedove o orfani)

2012	Donne				Uomini			
	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	Tot	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	Tot
Invalidi per servizio	0	0	0	0	0	2	7	9
Invalidi del lavoro	0	0	1	1	0	0	6	6
Invalidi civili	0	15	164	179	2	39	199	240
Sordi	0	3	0	3	0	0	2	2
Centralinisti ciechi	0	21	0	21	0	0	33	33
Profughi	0	4	0	4	0	5	10	15
TOTALE	0	43	165	208	2	46	257	305

LA7 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere.

Totale infortuni denunciati dalla Banca all'INAIL per categoria, distinti in infortuni durante l'orario di lavoro e in itinere

	2013*							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni sul lavoro	13	6	4	12	46	58	4	9
Infortuni in itinere	59	38	28	23	106	108	25	51
Totale	72	44	32	35	152	166	29	60
Tasso di infortunio**	0,038	0,023	0,017	0,018	0,080	0,087	0,015	0,031
Indice di gravità***	0,002	0,001	0,001	0,001	0,002	0,001	0,0009	0,002

*Area Territoriale 1 (AT1): Nord-Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)
 Area Territoriale 2 (AT2): Nord-Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna)
 Area Territoriale 3 (AT3): Centro (Toscana; Marche; Umbria; Abruzzo; Lazio e Sardegna)
 Area Territoriale 4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Molise; Calabria; Sicilia)
 **Numero di casi di infortunio sul totale delle ore lavorative in un anno
 ***Ore perse procapite a causa di infortunio sul totale delle ore lavorative in un anno

	2012*									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni sul lavoro	20	11	2	6	4	9	24	31	31	2
Infortuni in itinere	38	39	27	26	15	15	152	114	65	7
Totale	58	50	29	32	19	24	176	145	96	9
Tasso di infortunio**	0,030	0,026	0,015	0,017	0,010	0,013	0,092	0,076	0,050	0,005
Indice di gravità***	0,001	0,002	0,002	0,001	0,002	0,001	0,002	0,002	0,002	0,0006

NB: All'interno della direzione Lazio e Sardegna sono state incluse le risorse della Direzione Generale

	2011*									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Infortuni sul lavoro	27	17	5	15	33	15	65	41	24	20
Infortuni in itinere	48	21	19	20	38	25	99	104	51	11
Totale	75	38	24	35	71	40	164	145	75	31
Tasso di infortunio**	0,04	0,02	0,01	0,02	0,04	0,02	0,09	0,08	0,02	0,02
Indice di gravità***	0,002	0,001	0,001	0,0008	0,002	0,001	0,002	0,002	0,002	0,001

NB: All'interno della direzione Lazio e Sardegna sono state incluse le risorse della Direzione Generale

Decessi

	Decessi 2013							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
TOTALE	0	0	2	2	4	0	2	0

	Decessi 2012									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
TOTALE	3	2	1	1	5	2	0	0	3	0

	Decessi 2011									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
TOTALE	2	0	0	1	1	1	3	0	6	1

Motivi ripartizione assenze (espresso in giorni lavorativi)

Motivazioni Assenza	2013*							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	8.209,25	10.551,12	7.636,33	6.456,33	36.203,02	34.106,17	10.035,05	7.712,14
Infortunio	684,34	398,49	422,21	269,84	2.263,89	1.635,19	287,17	514,42
Totale	8.893,59	10.949,61	8.058,54	6.726,17	38.466,91	35.741,36	10.322,22	8.226,56

*Area Territoriale 1 (AT1): Nord-Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)
 Area Territoriale 2 (AT2): Nord-Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna)
 Area Territoriale 3 (AT3): Centro (Toscana; Marche; Umbria; Abruzzo; Lazio e Sardegna)
 Area Territoriale 4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Molise; Calabria; Sicilia)

Motivazioni Assenza	2012*									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	10.446,91	10.473,06	5.971,97	6.057,05	5.459,47	4.171,28	30.445,86	29.505,79	10.186,83	7.630,44
Infortunio	726,83	632,19	548,91	301,9	447,3	227,33	2.498,11	1.532,69	1.001,18	139,63
Totale	11.173,74	11.105,25	6.520,88	6.358,95	5.906,77	4.398,61	32.943,97	31.038,48	11.188,01	7.770,07

NB: All'interno della direzione Lazio e Sardegna sono state incluse le risorse della Direzione Generale
 La cella infortuni contiene il Tot giorni di assenza per Infortuni in servizio + in itinere + fuori servizio

Motivazioni Assenza (cfr. LA7 ABI)	2011*									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Lazio e Sardegna		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	10.358,16	1.0850,1	7.237,13	5.937,18	6.877,53	5.504,05	32.280,61	29.949,35	12.797,91	9.241,82
Infortunio	1.011,58	582,17	411,5	187	602,6	309,94	2.335,5	1.888,56	797,92	289,88
Totale	11.369,74	11.432,27	7.648,63	6.124,18	7.480,13	5.813,99	34.616,11	31.837,91	13.595,83	9.531,7

NB: All'interno della direzione Lazio e Sardegna sono state incluse le risorse della Direzione Generale
 La cella infortuni contiene il Tot giorni di assenza per Infortuni in servizio + in itinere + fuori servizio

Tassi: Assenteismo, Malattia, Micromalattia, Infortunio, Indice di Gravità

	2013							
	Donne				Uomini			
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud
Tasso di assenteismo (%)	2,65%	2,24%	2,78%	2,50%	2,03%	2,41%	2,50%	2,27%
Tasso di malattia (frequenza)	2,23%	1,38%	7,95%	1,85%	1,65%	1,24%	7,45%	2,12%
Tasso di micro-malattia (%)	1,15%	0,97%	1,66%	1,60%	0,76%	0,64%	1,11%	1,06%
Tasso di infortunio (frequenza)	0,023%	0,018%	0,087%	0,031%	0,038%	0,017%	0,080%	0,015%
Indice di gravità (frequenza)	0,001	0,001	0,001	0,002	0,002	0,001	0,002	0,0009

	2012									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tasso di assenteismo (%)	2,45%	2,34%	2,31%	2,89%	2,25%	2,36%	1,94%	2,45%	2,45%	2,18%
Tasso di malattia (frequenza)	2,30%	1,27%	0,90%	6,94%	1,88%	1,87%	1,13%	0,87%	6,53%	1,87%
Tasso di micro-malattia (%)	1,15%	0,96%	1,04%	1,71%	1,45%	0,71%	0,66%	0,63%	1,13%	0,99%
Tasso di infortunio (frequenza)	0,026%	0,017%	0,013%	0,076%	0,005%	0,030%	0,015%	0,010%	0,092%	0,050%
Indice di gravità (frequenza)	0,002	0,001	0,001	0,002	0,0006	0,001	0,002	0,002	0,002	0,002

	2011									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tasso di assenteismo (%)	2,70%	2,19%	2,81%	3,10%	2,99%	2,31%	2,27%	2,43%	2,65%	2,64%
Tasso di malattia (frequenza)	2,27%	1,23%	1,00%	6,81%	1,97%	1,91%	1,26%	1,14%	6,67%	2,52%
Tasso di micro-malattia (%)	1,07%	0,90%	0,90%	1,63%	1,47%	0,70%	0,66%	0,63%	1,11%	1,00%
Tasso di infortunio (frequenza)	0,02%	0,02%	0,02%	0,08%	0,02%	0,04%	0,01%	0,04%	0,09%	0,02%
Indice di gravità (frequenza)	0,001	0,0008	0,001	0,002	0,001	0,002	0,001	0,002	0,002	0,002

Tabella per il calcolo dei tassi

	2013							
	Donne				Uomini			
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud
Tot. di gg. di assenza per malattia di durata maggiore e uguale a 3 gg. nell'anno di rendicontazione	7.232	4.427	20.744	4.650	5.783	5.955	24.371	6.741
Tot. di gg. di assenza (*) nell'anno di rendicontazione	7.630,49	4.696,84	22.379,19	5.164,42	6.467,34	6.377,21	26.634,89	7.028,17
Tot. di dipendenti nell'anno di rendicontazione	1.133	826	3.171	812	1.251	1.039	4.184	1.219
Assenza procapite media	6,734	5,686	7,057	6,360	5,169	6,137	6,365	5,765
Tot. casi di malattia nell'anno di rendicontazione	4.245	2.631	15.156	3.529	3.151	2.361	14.208	4.041
Tot. di gg. di micro malattia (**) nell'anno di rendicontazione	3.319,12	2.029,33	13.362,17	3.294,05	2.426,25	1.681,33	11.832,02	3.294,05
Micro-assenza procapite media	2,929	2,456	4,213	4,056	1,939	1,618	2,827	2,702
Tot. casi di infortunio (compresi incidenti mortali) nell'anno di rendicontazione	44	35	166	60	72	32	152	29
Tot. di ore lavorate perse per infortuni	2.858,81	1.898,29	11.848,6	3.719,73	5.118,6	3.160,58	16.903,14	2.153,8
Ore perse per infortuni procapite	2,523	2,298	3,736	4,580	4,091	3,041	4,039	1,766
Tot. di ore lavorate in un anno	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5
Tot. di gg. lavorativi in un anno	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2

(*) Si intende sia assenza per malattia sia per infortunio. Attenzione: si considerino solo le assenze per malattia di durata maggiore e uguale a 3 gg.

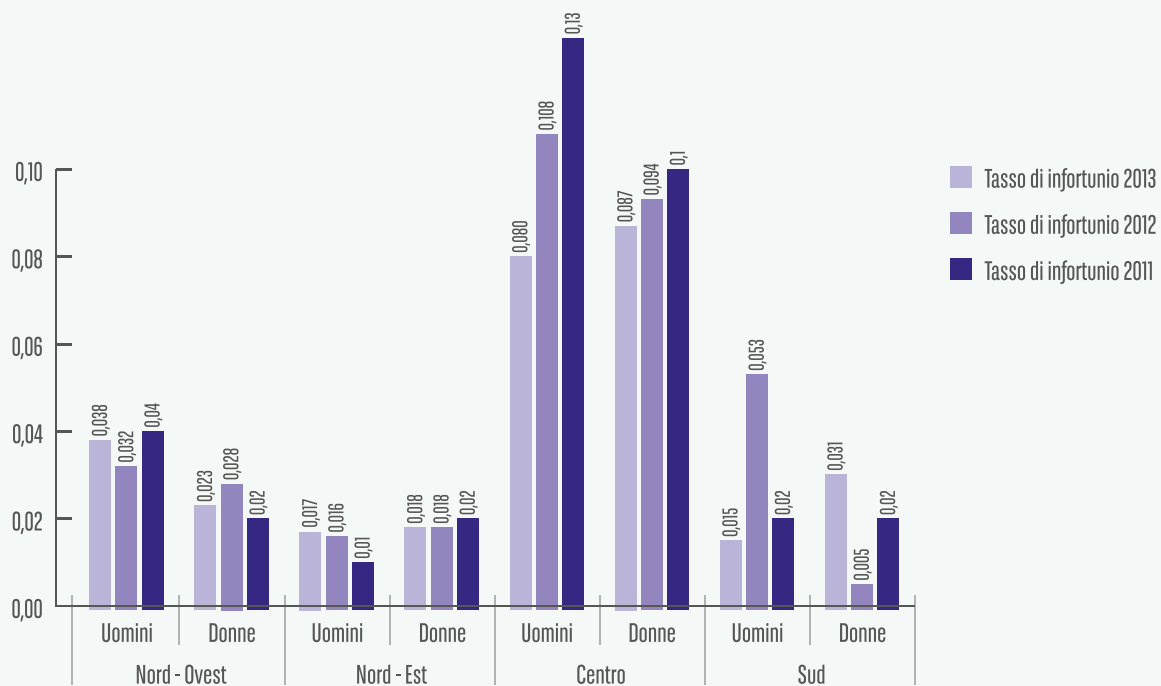
(**) Si intendono solo le assenze di malattia di durata minore a 3gg.

	2012									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tot. di gg. di assenza per malattia di durata maggiore e uguale a 3 gg. nell'anno di rendicontazione	6.925	4.212	2.807	17.949	4.577	7.856	4.315	4.252	20.027	6.690
Tot. di gg. di assenza (*) nell'anno di rendicontazione	7.557,19	4.513,9	3.034,33	19.481,69	4.716,63	8.582,83	4.863,91	4.699,3	22.525,11	7.691,18
Tot. di dipendenti nell'anno di rendicontazione	1.213	758	517	2.653	826	1.431	988	755	3.624	1.386
Assenza procapite media	6,230	5,955	5,869	7,343	5,710	5,997	4,922	6,224	6,215	5,549
Tot. casi di malattia nell'anno di rendicontazione	4.393	2.414	1.714	13.229	3.576	3.574	2.157	1.663	12.441	3.574
Tot. di gg di micro malattia (**) nell'anno di rendicontazione	3.548,06	1.845,05	1.364,28	11.556,79	3.053,44	2.590,91	1.656,97	1.207,47	10.418,86	3.496,83
Micro-assenza procapite media	2,925	2,434	2,638	4,356	3,696	1,810	1,677	1,599	2,874	2,522
Tot. casi di infortunio (compresi incidenti mortal) nell'anno di rendicontazione	50	32	24	145	9	58	29	19	176	96
Tot. di ore lavorate perse per infortuni	4.644,9	2.216	1.697,48	11.120	1.031,5	5.451,24	4.056,08	3.354,75	18.650,49	7.463,83
Ore perse per infortuni procapite	3,829	2,923	3,283	4,191	1,248	3,809	4,105	4,443	5,146	5,385
Tot. di ore lavorate in un anno	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5
Tot. di gg. lavorativi in un anno	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2

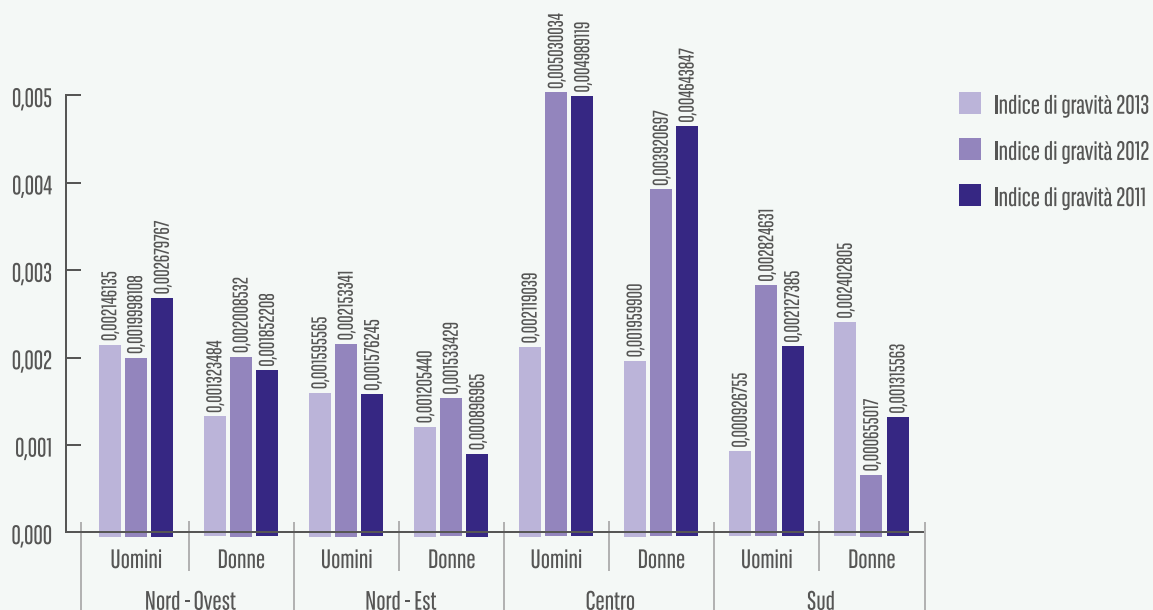


	2011									
	Donne					Uomini				
	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Lazio e Sardegna	Sud
Tot. di gg. di assenza per malattia di durata maggiore e uguale a 3 gg. nell'anno di rendicontazione	7.519	4.151	4.090	18.948	6.093	7.707	5.502	5.346	22.078	9.044
Tot. di gg. di assenza (*) nell'anno di rendicontazione	8.101,17	4.338	4.399,94	20.836,56	6.382,88	8.718,58	5.913,5	5.948,6	24.413,5	9.841,92
Tot. di dipendenti nell'anno di rendicontazione	1.224	781	616	2.645	841	1.485	1.027	962	3.621	1.466
Assenza procapite media	6,618	5,554	7,142	7,877	7,589	5,871	5,758	6,183	6,742	6,713
Tot. casi di malattia nell'anno di rendicontazione	4.338	2.362	1.910	12.998	3.774	3.647	2.417	2.176	12.718	4.801
Tot. di gg. di micro malattia (**) nell'anno di rendicontazione	3.331,1	1.778,89	1.412,72	10.977,32	3.139,76	2.645,64	1.730,67	1.530,21	10.174,62	3.742,09
Micro-assenza procapite media	2,721	2,277	2,293	4,150	3,733	1,781	1,685	1,590	2,809	2,552
Tot. casi di infortunio (compresi incidenti mortal) nell'anno di rendicontazione	38	35	40	145	31	75	24	71	164	75
Tot. di ore lavorate perse per infortuni	4.322,23	1.335,56	2.245,44	13.775,95	2.109,33	7.586,83	3.086,25	4.519,5	17.430,52	5.945,89
Ore perse per infortuni procapite	3,531	1,710	3,645	5,208	2,508	5,108	3,005	4,698	4,813	4,055
Tot. di ore lavorate in un anno	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5	1.906,5
Tot. di gg. lavorativi in un anno	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2	254,2

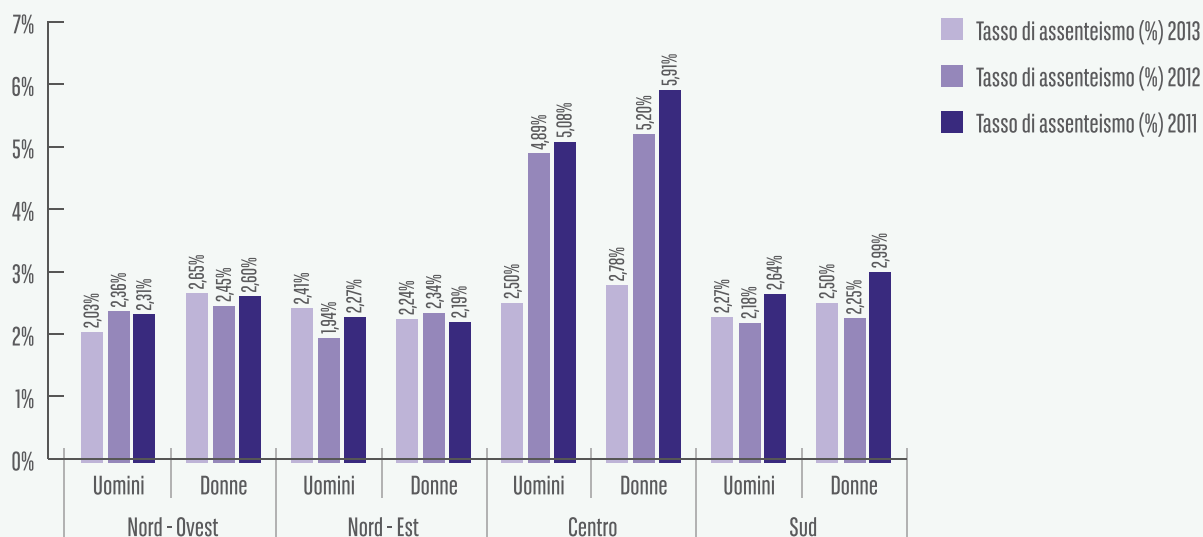
TASSO DI INFORTUNIO



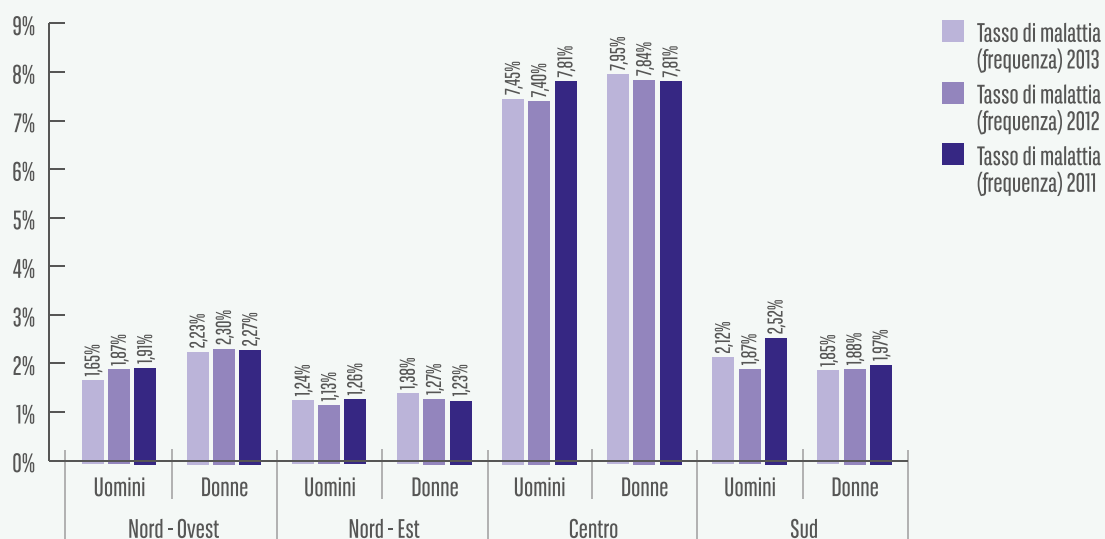
INDICE DI GRAVITÀ



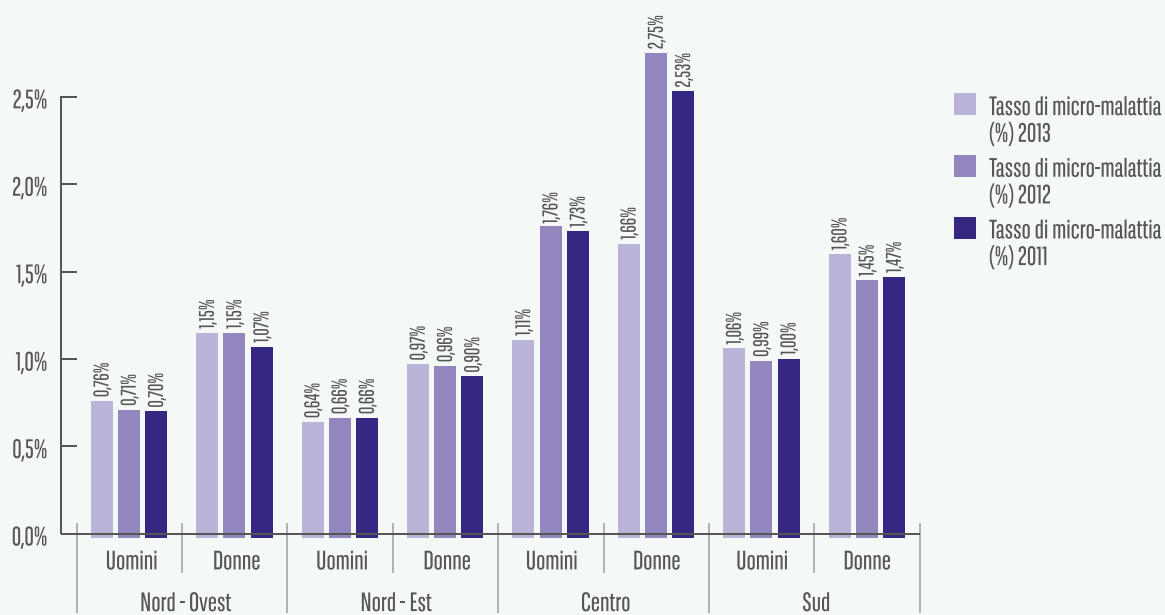
TASSO DI ASSENTEISMO



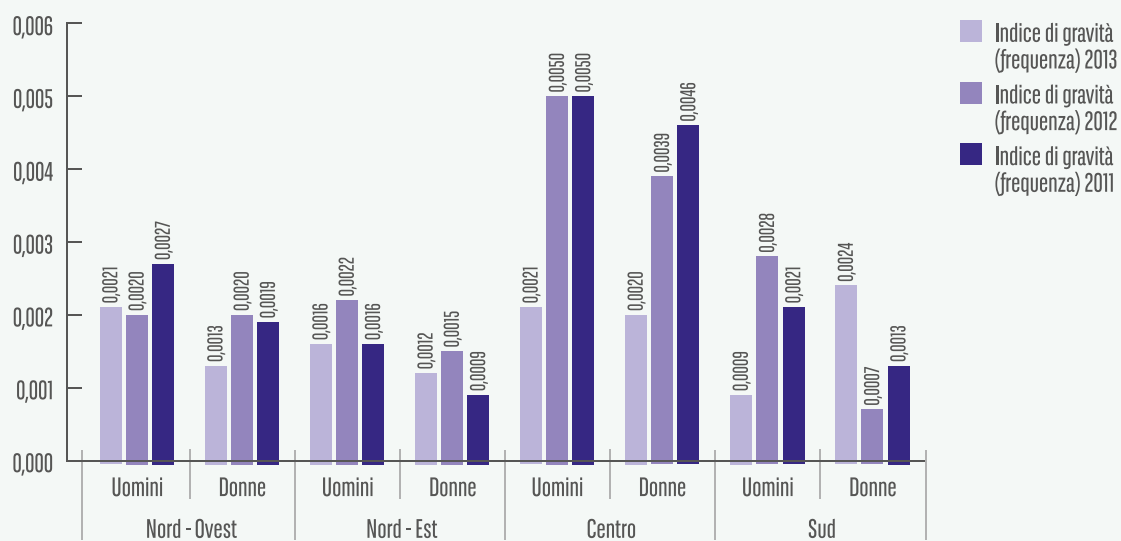
TASSO DI MALATTIA



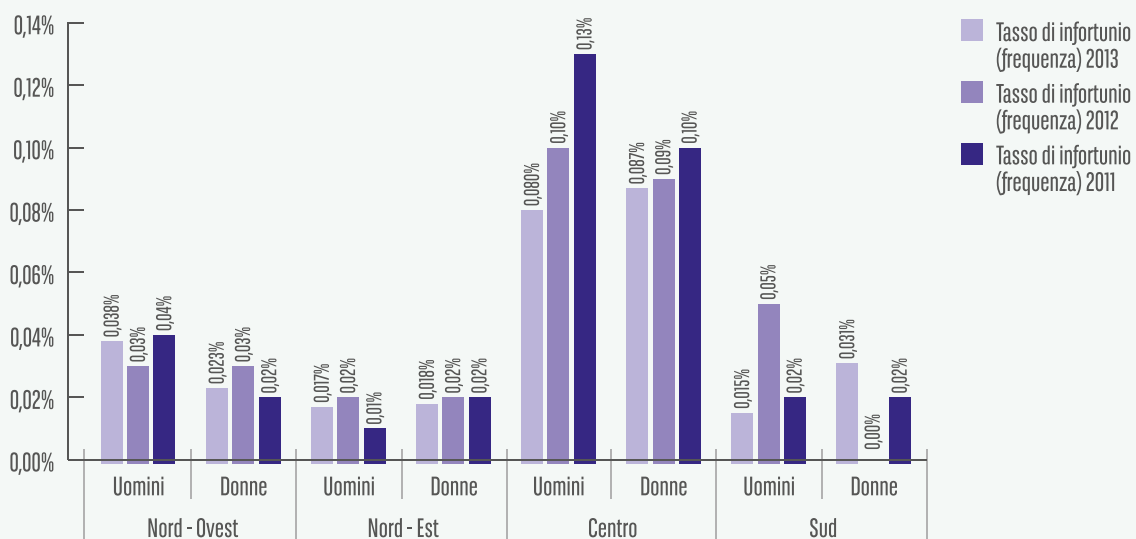
TASSO DI MICRO-MALATTIA



INDICE DI GRAVITÀ (FREQUENZA)



TASSO DI INFORTUNIO (FREQUENZA)



LA15 Ritorno al lavoro e tassi di mantenimento/non abbandono dell'occupazione (*retention rates*) dopo il congedo parentale, per genere.

	2011			2012			2013		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totali
N° dipendenti che godevano del diritto al congedo parentale	1.992	2.237	4.229	1.954	1.869	3.823	2.091	1.728	3.819
N° dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	550	49	599	516	52	568	608	47	655
N° dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo	548	48	596	516	52	568	559	44	603
N° dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo e che erano ancora impiegati 12 mesi dopo il loro ritorno	456	46	502	515	50	565	556	44	600

Per conteggio del N° dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo, è stata effettuata l'estrazione a 1 mese di distanza dal termine del congedo stesso, tenendo in considerazione lo stato attivo del dipendente (a prescindere dal fatto che il dipendente abbia richiesto nello stesso periodo ferie, banca ore, aspettativa, etc.).

	Tasso di ritorno dopo il congedo %		
	2011	2012	2013
Uomini	97,96%	100%	93,62%
Donne	99,64%	100%	91,94%
TOTALE	99,50%	100%	92,06%

Il Tasso di ritorno dopo il congedo è stato calcolato sul numero dei dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo a distanza di 1 mese dal termine del congedo stesso.

	Tasso di mantenimento del lavoro		
	2011	2012	2013
Uomini	93,88%	96,15%	93,62%
Donne	82,91%	99,81%	91,45%
TOTALE	83,81%	99,47%	91,60%

Il Tasso di mantenimento del lavoro è stato calcolato sul numero dei dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo e che erano ancora impiegati 12 mesi dopo il loro ritorno.

LA3 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno; ma non per i lavoratori *part-time* e a termine, suddivisi per sedi operative più significative.

Benefit

	T. Indeterminato	T. Determinato	Apprendistato
Assicurazione sulla vita (1)	✓		
Copertura Assicurativa per disabilità/invalidità (2)	✓		
Congedo parentale	✓	✓	✓
Congedo di maternità/paternità	✓	✓	✓
Contributi pensionistici (3)	✓		✓
Polizza infortuni	✓	✓	✓
Cassa sanitaria	✓	✓	✓

(1) polizza Rischio Morte: prevista solo per Amministratore Delegato/Dirigenza Generale + Dirigenti Centrali + tutti i Dirigenti

(2) polizza IPM (Invalidità Permanente di Malattia): prevista solo per Amministratore Delegato/Dirigenza Generale + Dirigenti Centrali + Dirigenti a Diretto Rapporto Amministratore Delegato (1° livello)

(3) Fondo Pensione BNL

LA10 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria di lavoratori.

Numero ore di formazione per categoria professionale

	Donne			Uomini		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Dirigenti	930	937	952	5.178	6.030	4.506
Quadri	63.502	56.347	50.189	147.257	136.237	110.834
Aree Professionali	185.707	188.722	154.715	126.520	129.975	102.691
TOTALE	250.139	246.006	205.856	278.955	272.242	218.031

Ore medie di formazione procapite

	2011	2012	2013
Uomini	34	35	31
Donne	43	42	38
TOTALE	38	38	34

Numero partecipanti alla formazione per categoria e genere

	Donne			Uomini		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Dirigenti	34	35	38	225	231	231
Quadri	1.587	1.675	1.591	3.841	3.814	3.545
Aree Professionali	4.059	4.159	3.894	3.652	3.589	3.282
TOTALE	5.680	5.869	5.523	7.718	7.634	7.058

Ore medie di formazione procapite per categoria e genere

	Donne			Uomini		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Dirigenti	22	21	25	19	21	20
Quadri	37	32	32	37	35	31
Aree Professionali	45	46	40	33	36	32
TOTALE	43	42	38	34	35	31

S03 Percentuale di lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.

Formazione sulle politiche e procedure anticorruzione.

Contenuto formazione	Giorni di formazione erogati nell'anno	N. partecipanti Dirigenti	N. partecipanti Quadri Direttivi	N. partecipanti aree professionali
Azioni di lotta e contrasto al riciclaggio (e-learning)*	3.336	265	5.289	6.956
Antiriciclaggio (aula)	206	0	64	194
Antiriciclaggio Pillole (e-learning)	513	0	1.194	2.657
Antiriciclaggio VCR (aula)	275	0	660	1.404
D. Lgs. 231/2001 (e-learning)*	3.172	249	5.148	6.658

(*) I dati sono riferiti ad un periodo di tempo più ampio dell'anno solare, a partire dalla messa *on-line* dei corsi.

HR3 Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.

Area salute e sicurezza	N. partecipanti	Modalità di erogazione in aula	Modalità di erogazione a distanza
Rischio rapina	171	✓	
Rischio rapina Pillole (e-learning)	907		✓
Rischio Rapina VCR (aula)	770		✓
Rischio Incendio Medio	312	✓	
Primo Soccorso	392	✓	
Primo Soccorso Aggiornamento	140	✓	
Rischio Incendio Alto	88	✓	
Rischio Incendio Alto Aggiornamento	10	✓	
Lavoro e Sicurezza on-line Videoterminali	1.984		✓
Salute e sicurezza sul lavoro (Dlgs 81/2008)	13.019		✓
D.lgs. 81/2008 Obblighi e responsabilità dei Preposti	779		✓
Lavoro e sicurezza on-line - Prevenzione incendi rischio basso	3.889		✓

Contenuto formazione	N. partecipanti	Giorni di formazione erogati nell'anno	Formazione erogata in aula %	Formazione erogata a distanza %
Manageriale	634	690	100%	0%
Sicurezza	5.781	2.627	51%	49%
Neoassunti	241	638	100%	0%

HR8 Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.

Corsi rivolti al solo personale addetto alla sicurezza	N. partecipanti	% partecipanti
Rischio rapina	171	3%
Rischio Incendio Medio	312	6%
Primo Soccorso	392	8%
Primo Soccorso Aggiornamento	140	3%
Rischio Incendio Alto	88	2%
Rischio Incendio Alto Aggiornamento	10	0%
D.lgs. 81/2008 Obblighi e responsabilità dei Preposti	779	16%
Lavoro e sicurezza on-line - Prevenzione incendi rischio basso	3.889	79%
N. tot. dipendenti BNL addetti alla sicurezza	4.935	

LA14 Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria, per sedi operative significative.

Retribuzioni base medie lorde (€)

	2011		2012		2013	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	117.053	126.562	118.537	129.587	121.829	130.156
Quadri Direttivi	50.599	58.234	51.349	59.002	51.921	59.668
Aree Professionali	32.243	36.182	32.770	36.625	33.237	37.135

Si intende un importo minimo fisso pagato ad un dipendente per lo svolgimento delle sue mansioni. Questo non include qualsiasi remunerazione aggiuntiva.

Remunerazioni base medie (€)

	2011		2012		2013	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	147.017	157.191	146.028	156.554	146.546	155.619
Quadri Direttivi	52.915	61.207	53.415	61.795	53.898	62.082
Aree Professionali	32.851	36.767	33.340	37.163	33.776	37.622

Si intende lo stipendio base e importi aggiuntivi come quelli ad esempio basati sugli anni di servizio, compresi bonus azionari, assegni familiari, etc.

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

	2011	2012	2013
Dirigenti	92%	91%	94%
Quadri direttivi	87%	87%	87%
Aree professionali	89%	89%	90%

Si intende un importo minimo fisso pagato ad un dipendente per lo svolgimento delle sue mansioni. Questo non include qualsiasi remunerazione aggiuntiva.

Rapporto della remunerazione base donne/uomini per categoria (%)

	2011	2012	2013
Dirigenti	94%	93%	94%
Quadri direttivi	86%	86%	87%
Aree professionali	89%	90%	90%

Si intende lo stipendio base e importi aggiuntivi come quelli ad esempio basati sugli anni di servizio, compresi bonus azionari, assegni familiari, etc.

Dinamiche organico: promozioni*

	Donne			Uomini			Totale		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
N. promozioni	680	692	784	619	611	617	1.299	1.303	1.401

(*) Esclusi distaccati, ISI e CIB

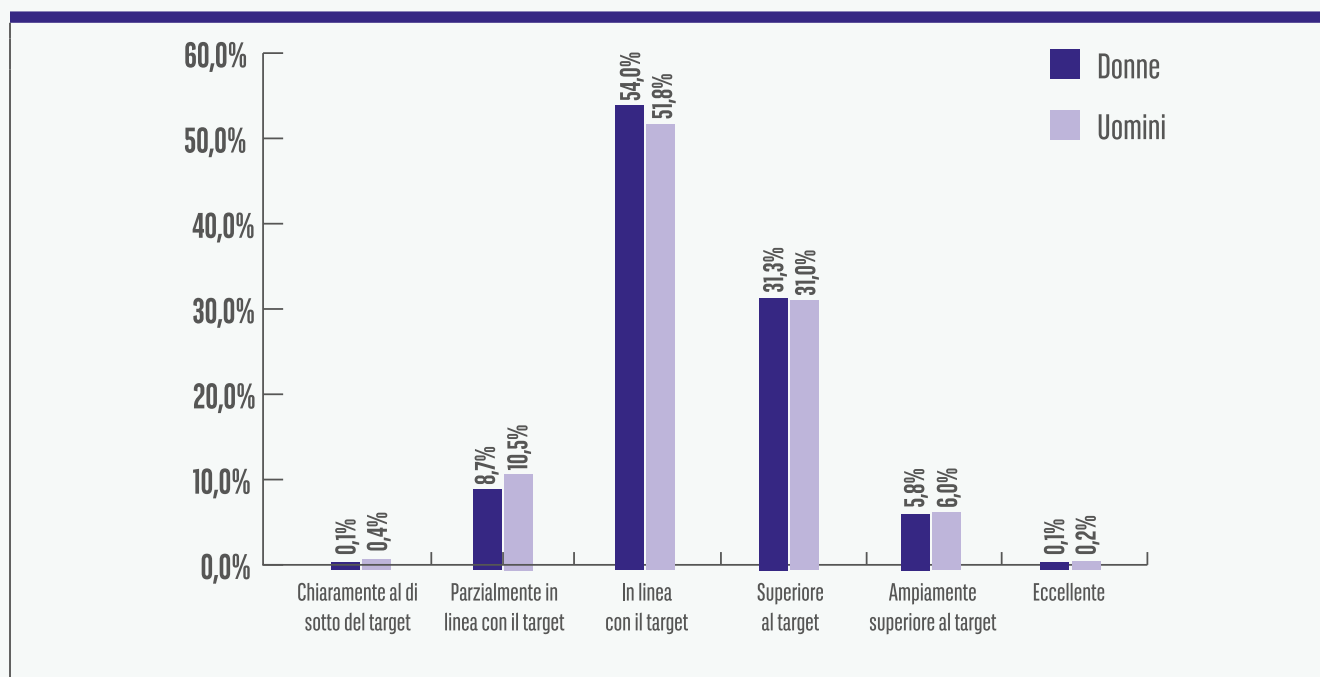
LA12 Numero e percentuale dei dipendenti, suddivisi per genere, che hanno ricevuto una review e una valutazione formale delle proprie performance durante il 2013.

	2013	
	N.	%
Uomini	7.371	57%
Donne	5.514	43%
TOTALE	12.885	100%

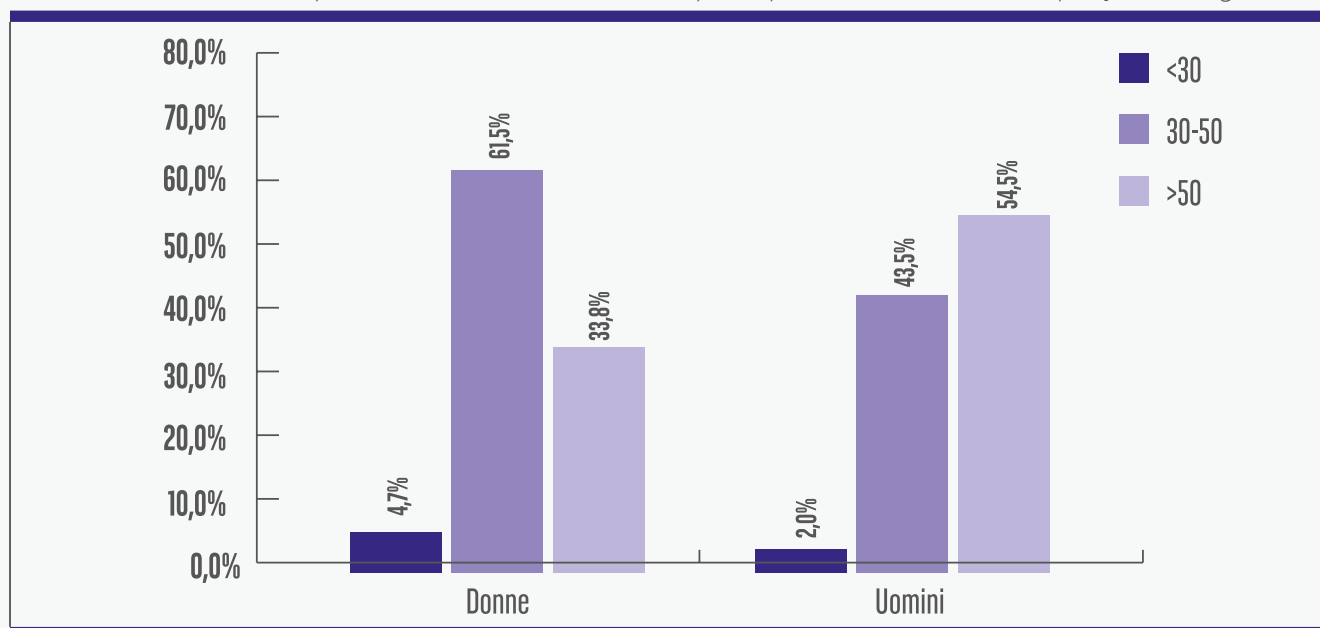
	2013					
	N.			%		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	
<30	257	147	404	4,7%	2,0%	
30-50	3.393	3.208	6.601	61,5%	43,5%	
>50	1.864	4.016	5.880	33,8%	54,5%	
TOTALE	5.514	7.371	12.885	100%	100%	

	2013					
	N.			%		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	
Chiaramente al di sotto del target	5	32	37	0,1%	0,4%	
Parzialmente in linea con il target	477	777	1.254	8,7%	10,5%	
In linea con il target	2.980	3.821	6.801	54,0%	51,8%	
Superiore al target	1.726	2.287	4.013	31,3%	31,0%	
Ampiamente superiore al target	319	441	760	5,8%	6,0%	
Eccellente	7	13	20	0,1%	0,2%	
TOTALE	5.514	7.371	12.885	100%	100%	

Valutazione Professionale



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



HR4 Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese

Non si segnalano azioni legali o denunce aventi ad oggetto episodi di discriminazione o di molestia nei confronti di dipendenti. La Banca, mette a disposizione dei Gestori Risorse Umane, un servizio di consulenza sui temi giuslavoristici e di sostenibilità legale al fine di gestire correttamente casi che potrebbero portare contenziosi relativi a pratiche discriminatorie o violazione di norme di legge, di clausole di CCNL e di accordi aziendali. Nel 2013 sono stati resi **1.568 pareri**. Inoltre è attiva, dal 2010, la *newsletter* periodica "L@bornews" che ha prodotto **20 uscite** nel 2013.

HR10% e numero totale di operazioni che sono state oggetto di giudizio rispetto ai diritti umani e/o valutazioni d'impatto.

Non si segnalano operazioni che sono state oggetto di giudizio rispetto ai diritti umani.

S04 Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.

Si segnala **1 intervento** di natura disciplinare in relazione a episodi di corruzione riguardo al quale è stato disposto l'allontanamento dal servizio in via cautelare del dipendente coinvolto.

S07 Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.

Non si segnalano iniziative di natura disciplinare o legale aventi ad oggetto atti di concorrenza sleale posti in essere dal personale della Banca.

FORNITORI

EC6 Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrate su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.

Fornitori

IMPORTO FATTURATO	2011		2012		2013	
	N° FORNITORI	%	N° FORNITORI	%	N° FORNITORI	%
Fino a 100.000 €	12.280	94%	10.075	93%	10.194	93%
Da 100.001 a 500.000 €	559	4%	491	5%	521	5%
Da 500.001 a 1.000.000 €	96	1%	97	1%	91	1%
Oltre 1.000.000 €	115	1%	119	1%	121	1%
TOTALE	13.050	100%	10.782	100%	10.927	100%

AREA GEOGRAFICA FORNITORI LOCALI	2011		2012		2013	
	N° FORNITORI	FATTURATO*	N° FORNITORI	FATTURATO*	N° FORNITORI	FATTURATO*
NORD-OVEST	3.062	303.993.711	2.519	290.883.364	2.555	355.360.221
NORD-EST	1.780	90.566.825	1.373	74.091.866	1.371	65.536.073
CENTRO, LAZIO E SARDEGNA	1.739	339.967.045	3.703	335.713.284	3.777	373.386.711
SUD	3.038	43.620.952	2.524	38.713.284	2.616	37.261.226
TOTALE FORNITORI LOCALI	12.222	778.148.534	10.119	738.966.102	10.319	831.544.231
ESTERO	828	68.527.111	663	147.794.772	608	40.972.393
TOTALE ESTERO	828	68.527.111	663	147.794.772	608	40.972.393
TOTALE	13.050	846.675.645	10.782	886.760.874	10.927	872.516.624

TIPOLOGIA	2011		2012		2013	
	N° FORNITORI	FATTURATO*	N° FORNITORI	FATTURATO*	N° FORNITORI	FATTURATO*
Spese Immobiliari	1.568	223.759.689	1.638	206.725.647	3.187	229.060.222
Tecnologie	198	118.901.645	201	128.826.869	142	113.290.606
Altri Servizi	9.145	367.622.640	7.981	355.811.610	5.735	363.347.843
Altro**	5.259	136.391.671	2.557	195.396.749	3.762	166.817.953
TOTALE ***	16.170	846.675.645	12.377	886.760.874	12.826	872.516.624

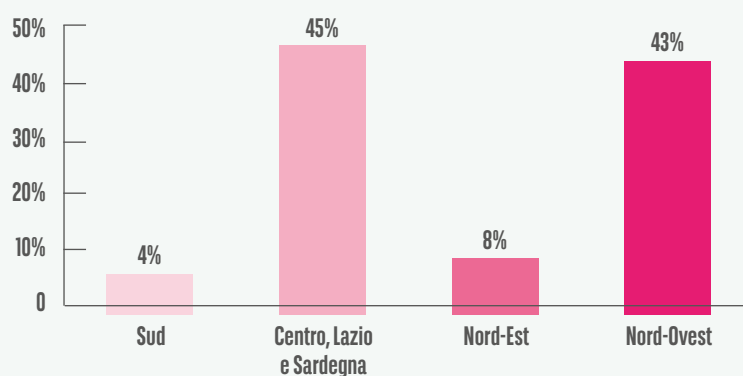
* M€ IVA incl.

** Acquisto Oro, competenze anno, oneri vari, etc.

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

	2011		2012		2013	
	N°	% SUL TOTALE	N°	% SUL TOTALE	N°	% SUL TOTALE
Fornitori locali	12.222	94%	10.119	94%	10.319	94%
Fornitori esteri	828	6%	663	6%	608	6%
TOTALE	13.050	100%	10.782	100%	10.927	100%

RIPARTIZIONE DELLA SPESA PER AREA TERRITORIALE



AMBIENTE

EN1 Materie prime utilizzate per peso e volume.

EN2 Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.

CONSUMI DI CARTA	2011	2012	2013
Carta totale (Kg)	1.138.723	1.130.471	1.083.535
Q.tà carta utilizzata dagli outsourcer (Kg)*	-	488.579	447.275
Carta per dip (Kg)	83	82	81
Fogli per dip (n°A4)	16.114	18.317	16.602

Il dato relativo alla carta totale espresso in Kg include la carta A4, A3, carta in risme per Rank Xerox

CARTA	2012		2013	
	KG	% SU TOT CARTA ACQUISTATA	KG	% SU TOT CARTA ACQUISTATA
Provenienza FSC	-	-	241.188	22%
Marchio ecolabel	353.223	31%	1.031.776	95%

Il 95% della carta in uso dalla Banca presenta il marchio Ecolabel. Di questa, il 73% è anche carta riciclata e il 22% è di provenienza FSC.

CARTA RICICLATA (KG)	2012			2013		
	Q.TÀ TOT (KG)	Q.TÀ PER DIP.	% SU TOT CARTA ACQUISTATA	Q.TÀ TOT (KG)	Q.TÀ PER DIP.	% SU TOT CARTA ACQUISTATA
Carta riciclata acquistata	777.248	58	69%	790.588,35	59	73%

CONSUMI DI TONER	2011	2012	2013
Q.tà totale toner (Kg)	20.014	18.791	21.363
Q.tà toner per dipendente (Kg)	1	1	1,59
Q.tà toner utilizzati dagli outsourcer (Kg)	1.419	8.331	8.323

CONSUMI DI CARTUCCE	2011	2012	2013
Q.tà totale cartucce (Kg)	3.324	0	0
Q.tà cartucce per dipendente (Kg)	0,241	0	0
Q.tà cartucce utilizzate dagli outsourcer* (Kg)	-	0	0

*Non ci sono state macchine che hanno consumato cartucce.

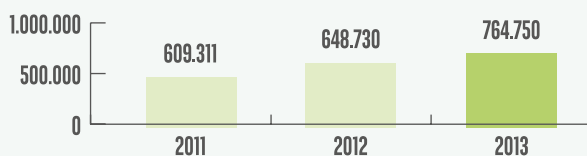
PRODOTTI GREEN	2012			2013		
	CATALOGO GENERALE	CATALOGO "GREEN"		CATALOGO GENERALE	CATALOGO "GREEN"	
	Kg	Kg	%	Kg	Kg	%
Toner e altri prodotti informatici	0	0	0%	0	0	0%
Cancelleria	0	7.300	0%	0	9.567	0%
Modulistica	0	0	0%	0	0	0%
Carta fotocopie	1.130.471	944.020	84%	1.083.535	1.031.776	95%
Altro	0	0	0%	0	0	0%
TOTALE	1.130.471	951.320	84%	1.083.535	1.041.343	95%

2013				2013	
	Q.TÀ TOT	Q.TÀ PER DIP.	% SU TOT TONER ACQUISTATI		Q.TÀ TOT
Toner rigenerati acquistati (Kg)	19.768,22	1,47	0,93%	Tot toner acquistati (Kg)	21.363

EN22-EN24 Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.

RIFIUTI	2011	2012	2013
Rifiuti totali (Kg)	609.311	648.730	764.750
Rifiuti pro capite (Kg)	43,36	46,34	56,9
Destinati al recupero (tonn)	598,31	-	756,00
Destinati allo smaltimento (tonn)	10,998	-	8,75

RIFIUTI TOTALI (Kg)



EN8-EN9-EN21 Prelievo totale di acqua per fonte; fonti idriche interessate; acqua totale scaricata per qualità e destinazione.

ACQUA	2011	2012	2013
Q.tà totale acqua (m³)	661.388	605.000	605.000
Q.tà acqua per dipendente	47,06	43,20	45,05
	% su volume tot acqua prelevata	% su volume tot acqua prelevata	% su volume tot acqua prelevata
Acque fornite da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici	100%	100%	100%

L'acqua prelevata è prevalentemente utilizzata per scopi igienico-sanitari. Le acque reflue corrispondenti in linea di massima ai quantitativi di acqua prelevata, sono interamente scaricate nella rete fognaria del gestore idrico dell'area di riferimento.

EN3-EN16-EN17-EN19 Consumo diretto e indiretto di energia; emissioni indirette di gas a effetto serra.

CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA SUDDIVISO PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA	2011	2012	2013
Gasolio per riscaldamento (lt)	831.400	745.000	596.136
Gasolio per riscaldamento (t)	698	625,8	500,75
Gasolio per riscaldamento (GJ)	29.765	26.672	21.342,15
Emissioni CO ₂ (tonn) - gasolio	2.194	1.966	1.572,87
Emissioni CH ₄ (tonn) - gasolio	0,208	0,187	0,15
Emissioni N ₂ O (tonn) - gasolio	0,060	0,053	0,04
Per dipendente (lt/anno)	59,2	53,2	44,39
Gas naturale per riscaldamento (MC)	4.426.954	3.879.000	2.957.511
Gas naturale per riscaldamento (GJ)	151.756	132.972	101.383
Emissioni CO ₂ (tonn) - gas	8.668	7.595	5.791
Emissioni CH ₄ (tonn) - gas	0,379	0,332	0,253
Emissioni N ₂ O (tonn) - gas	0,152	0,133	0,101
Per dipendente (M ₃ /anno)	315,02	277,11	220,2
Benzina per flotte auto (t)	795	752,97	645,86
Benzina per flotte auto (gj)	34.088	32.295	27.700,80
Emissioni CO ₂ (tonn) - benzina	2.493,99	2.362,82	2.026,70
Emissioni CH ₄ (tonn) - benzina	0,036	0,034	0,03
Emissioni N ₂ O (tonn) - benzina	0,075	0,071	0,06
Per dipendente (lt/anno)	67,3	64,037	57,25

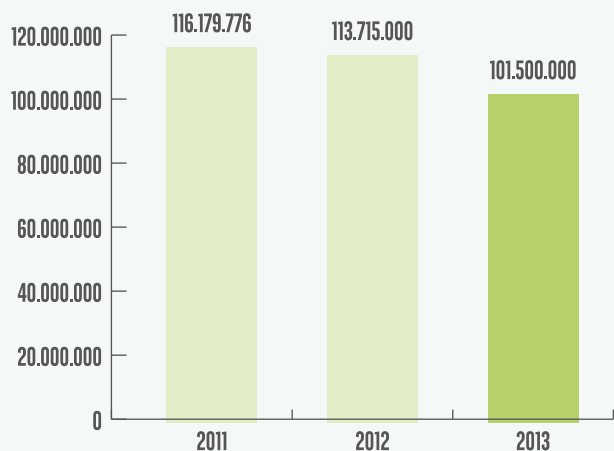
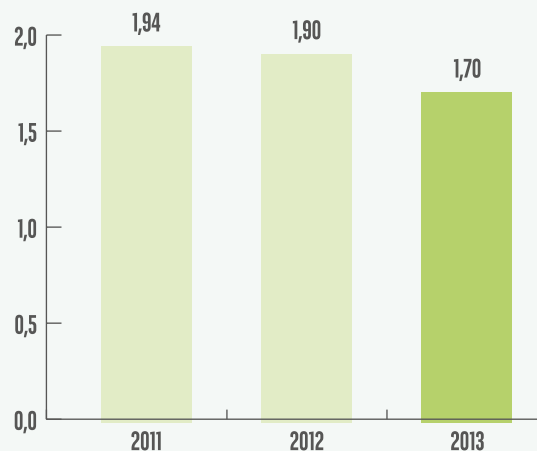
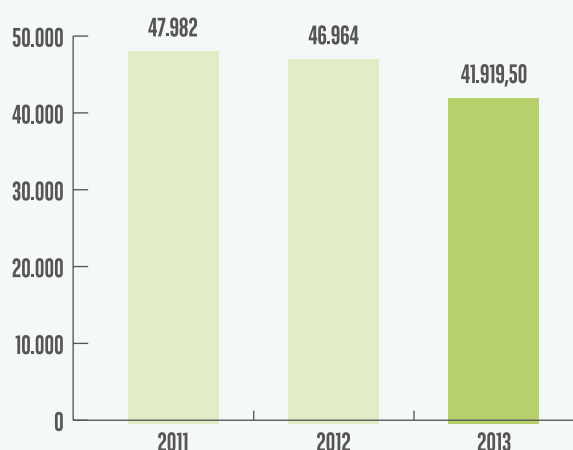
CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA	2011	2012	2013
Da fonti non rinnovabili (GJ)	215.609	191.939	150.426

EN4-EN16 Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.

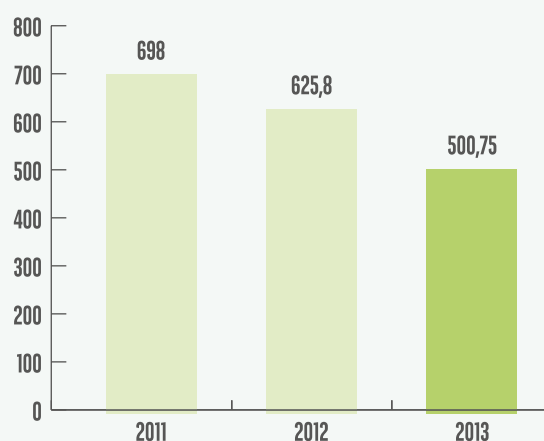
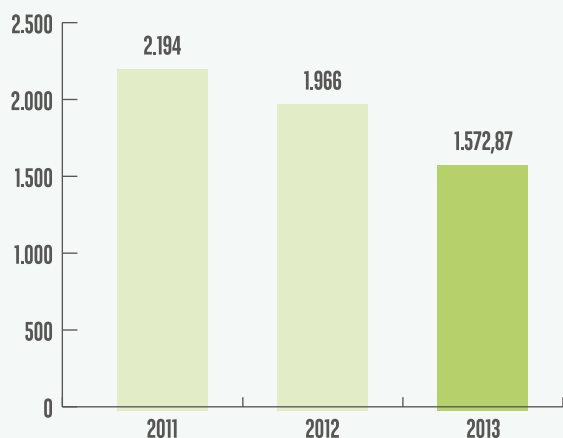
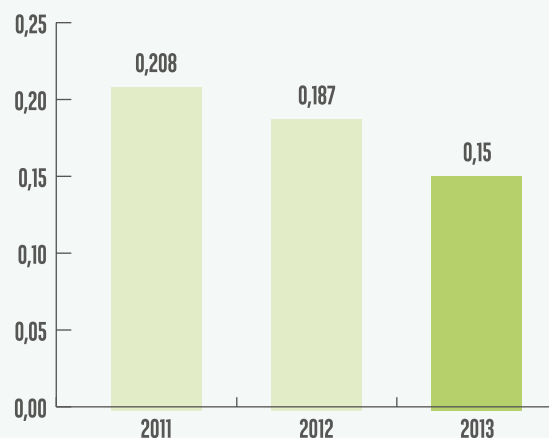
CONSUMO INDIRETTO DI ENERGIA SUDDIVISO PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA	2011	2012	2013
Consumo Energia Elettrica acquistata (KWh)	116.179.776	113.715.000	101.500.000
Consumo Energia Elettrica acquistata (GJ)	418.247	409.374	365.400
Da fonte rinnovabile (GJ)	0	92.339	365.400
Energia elettrica certificata rinnovabile acquistata (GWh)	0	25,650	365.400
Energia elettrica non certificata rinnovabile acquistata (GWh)	0	88,065	0
Da fonte non rinnovabile (GJ)	909.269	317.035	0
Emissioni CO ₂ (tonn)	47.982	46.964	41.919,50
Emissioni CH ₄ (tonn)	1,94	1,90	1,70
Emissioni N ₂ O (tonn)	0,46	0,45	0,41
Per dipendente (KWh/anno)	8.267	8.123,66	7.557,14
Consumo calorie tramite teleriscaldamento (KWh)	974.252	950.000	1.538.471
Consumo calorie tramite teleriscaldamento (GJ)	3.507	3.420	5.538
Da fonte non rinnovabile (GJ)	3.507	3.420	5.538
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (KWh)	82.632	457.081	680.000
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (GJ)	297,5	1.645,5	2.448

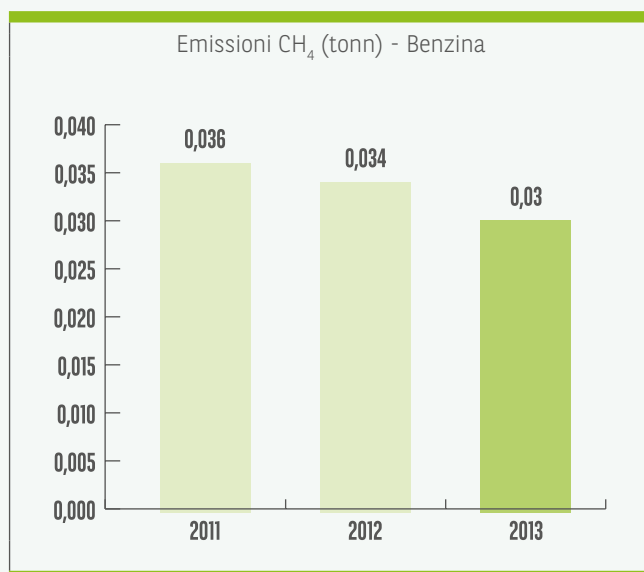
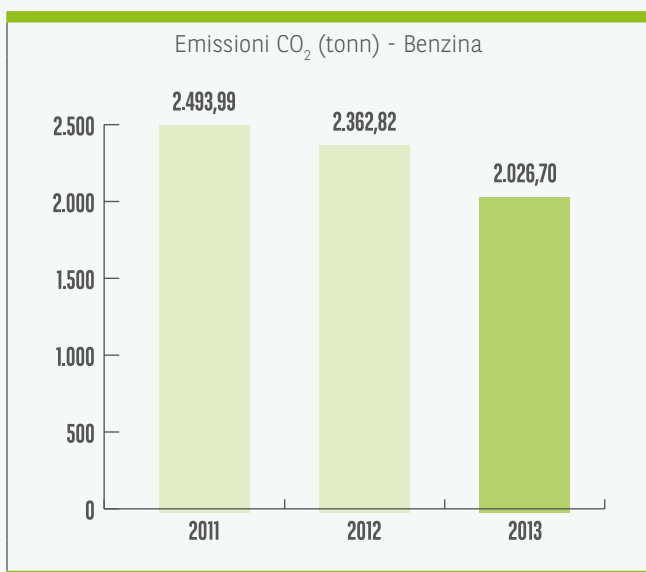
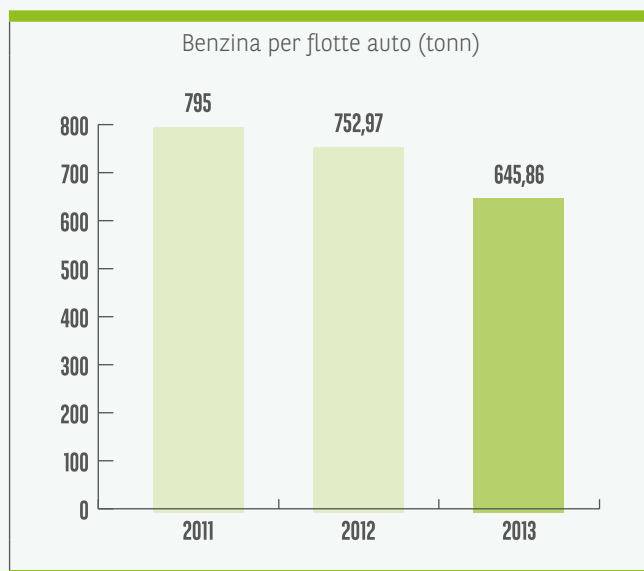
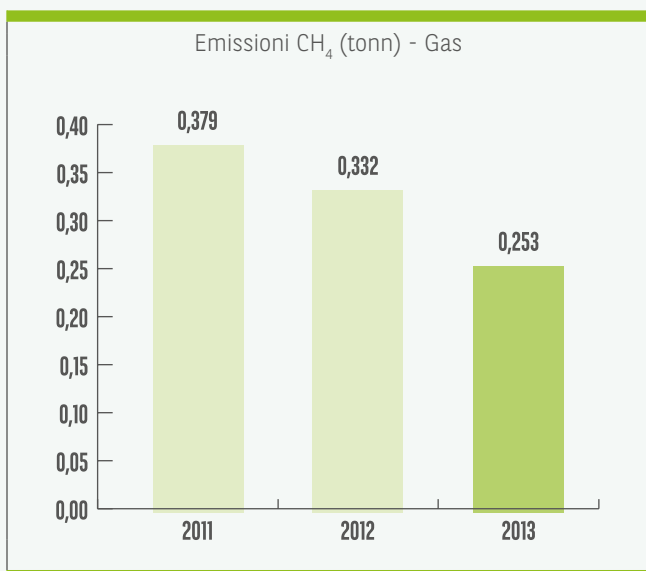
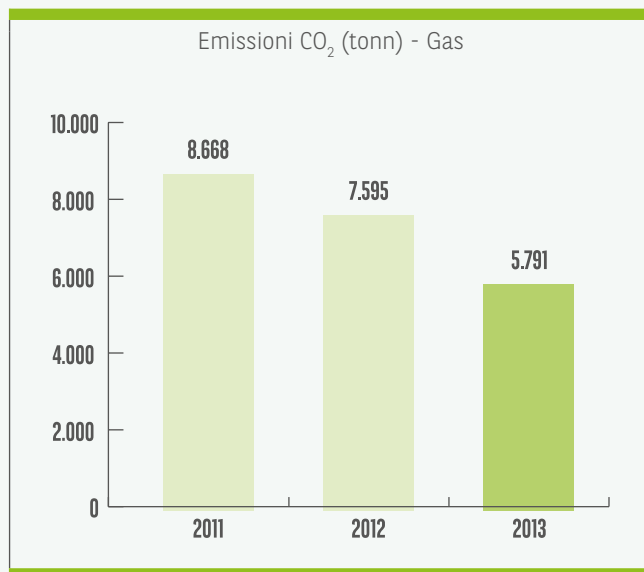
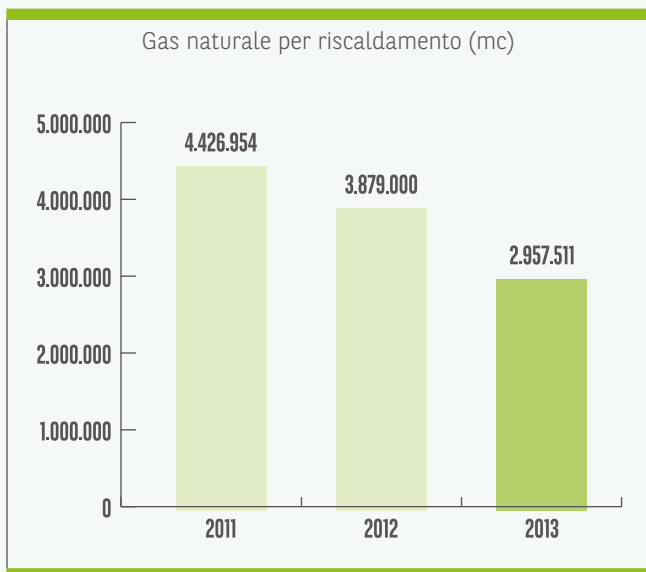
EMISSIONI (TONN)	2011	2012	2013
Emissioni totali dirette di gas ad effetto serra (tonn equivalenti di CO ₂ e)	13.456,55	12.014,14	9.462,3
Emissioni totali indirette di gas ad effetto serra	48.169,24	47.147,32	42.082,9
Emissioni di CO ₂ in atmosfera	61.338	58.887,83	51.309,87

Consumo energia elettrica acquistata (KWh)


 Emissioni CH₄ (tonn)

 Emissioni CO₂ (tonn)


Gasolio per riscaldamento (tonn)


 Emissioni CO₂ (tonn) - Gasolio

 Emissioni CH₄ (tonn) - Gasolio




(migliaia di euro)

PROSPETTO DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2012*	2013	Var %
Interessi attivi e proventi assimilati	2.783.711	2.461.978	-12%
Interessi passivi e oneri assimilati	-1.060.977	-876.054	-17%
Commissioni attive	1.074.230	1.074.519	0%
Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne)	-116.049	-112.594	-3%
Dividendi e proventi simili	8.079	9.900	23%
Risultato netto dell'attività di negoziazione	12.742	72.275	467%
Risultato netto dell'attività di copertura	-238	15.475	-6615%
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-55.519	74.093	-233%
a) crediti	-24.249	-72.616	199%
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-33.560	146.193	-536%
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0%
d) passività finanziarie	2.290	516	-77%
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-27.162	-11.717	-57%
Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-697.885	-885.935	27%
a) crediti	-707.529	-874.520	24%
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-1.242	-1.805	45%
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0	0	0%
d) altre operazioni finanziarie	10.887	-9.610	-188%
Altri oneri/proventi di gestione	-19.146	-11.515	-40%
Utile (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	0	0	0%
Utile (perdite) da cessione di investimenti	1.824	10.945	500%
Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	0	0	0%
(A) TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	1.903.612	1.821.370	-4%

(migliaia di euro)

PROSPETTO DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2012*	2013	Var %
Altre spese amministrative (al netto di imposte indirette ed elargizioni/liberalità)	-529.288	-540.013	2%
Valore economico distribuito ai fornitori	529.288	540.687	2%
Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne es. agenti, promotori finanziari)	-977.477	-1.059.105	8%
Valore economico distribuito ai dipendenti	977.477	1.059.105	8%
Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	0	0	0%
Valore economico attribuito a terzi	0	0	0%
Utile attribuito agli azionisti	0	0	0%
Valore Economico distribuito ad azionisti	0	0	0%
Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-30.417	-23.442	-23%
Imposte sul reddito d'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-248.973	-137.095	-45%
Valore economico distr. amministrazione centrale e periferica	279.390	160.537	-43%
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-14.114	-14.114	0%
Valore economico distribuito a collettività e ambiente	14.114	14.788	0%
(B) TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	1.800.269	1.774.443	-1%
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	131.759	16.996	-87%
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	69.420	64.568	-7%
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	31.453	25.382	-19%
Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa: "svalutazioni/rivalutazioni", "rettifiche di valore da deterioramento/riprese di valore", "altri oneri e proventi")	92	-2.600	-2926%
Imposte sul reddito d'esercizio (relativamente alla variazione delle imposte anticipate e delle imposte differite)	-148.164	-145.135	-2%
Utile destinato a riserve	18.782	87.716	367%
(C) TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	103.343	46.927	-55%

(*) I dati dell'esercizio precedente a confronto sono stati rideterminati per tenere conto delle modifiche introdotte dalla nuova versione del principio contabile IAS 19R, la cui applicazione è obbligatoria a partire dal 1° gennaio 2013.

Il prospetto del Valore Aggiunto è predisposto secondo le istruzioni fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI).

Tale prospetto prevede la riclassificazione del valore economico secondo le sue tre componenti principali: il valore economico generato, il valore economico distribuito, il valore economico trattenuto.

Si specifica che i dati necessari alla sua determinazione sono tratti direttamente dal bilancio individuale d'esercizio, disciplinato dalla circolare della Banca d'Italia n° 262 del 2005 "Il bilancio bancario: schemi e regole di compilazione" e successivi aggiornamenti.

PREMI E CERTIFICAZIONI

PREMI

Premio ABI: nella categoria "L'innovazione per il cliente *Corporate* e PA", grazie al progetto Reti d'Impresa e la menzione speciale, canali innovativi, per BNL Innovo Conto Pratico Web.

Best Employer of Choice 2013: BNL è risultata essere la prima banca più ambita dai neolaureati.

MF Innovazione Award 2013:

- 1° posto per BNL, nella categoria "Conti Famiglie" per IN NOVO Conto Pratico Web;
- 2° posto per BNL, nella categoria "Servizi non finanziari alle imprese" con il Progetto Reti d'Impresa;
- BNL verrà menzionata nell'Atlante delle Banche *Leader* 2013.

Premio International Events & Relational Strategies GrandPrix: BNL è stata premiata nella categoria Eventi Pubblici per l'evento BNL *Live!*, il primo *Dialogue show* di una banca, evento dedicato ad innovazione, nuove tecnologie e ricerca.

Certificazione Top Employers Italia 2013: BNL si è distinta per i piani di crescita personalizzati, l'internazionalità e la flessibilità, confermandosi per la quarta volta consecutiva azienda *Top Employers*.

Premio AIFIN "Cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria" 2013:

- 1° posto per BNL, nella categoria "Nuovi servizi" con "*Hello! Talk, Personal, Saving*";
- 1° posto per BNL, nella categoria "Organizzazione, *Operations* e IT" con "Identificazione via *webcam*";
- 2° posto per BNL, nella categoria "Intermediario finanziario innovativo dell'anno".

CERTIFICAZIONI

Sono state rinnovate le **Certificazioni di Qualità ISO 9001** nel settore Banche e Assicurazioni ottenute nel 2011:

- “Tesoreria e cassa” per la divisione *Corporate* e Pubblica Amministrazione;
- “Formazione” per le Risorse Umane.

Certificazione ISO/IEC 20000 nel Sistema di Gestione dei Servizi relativamente a: postazioni di lavoro, servizi di *messaging* e *collaboration*, oltre ai servizi di *operation*.



POLICY

POLICY/CIRCOLARE	DATA	BREVE DESCRIZIONE
<i>Recusal Policy</i>	2008	L'obiettivo è di garantire alle "Persone Americane" la possibilità di agire nel rispetto delle "Sanzioni Americane".
Rischio Reputazione	2008	La gestione e il controllo del rischio di reputazione è responsabilità di ciascuno dei collaboratori del Gruppo.
<i>Classification Policy</i>	2008	L'obiettivo è quello di definire i criteri per la classificazione della clientela, le modalità di comunicazione dell'avvenuta classificazione e la gestione delle richieste di variazione della classificazione da parte della clientela.
<i>Policy</i> generale di Gruppo sulle mine antipersona e le munizioni a grappolo	2008	<i>Policy</i> generale di Gruppo che limita o vieta lo sviluppo e l'investimento nel settore degli armamenti, la produzione delle mine antipersona e le munizioni a grappolo.
La gestione e la registrazione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento	2009	Gestione e registrazione dei conflitti di interesse sui servizi e attività di investimento e/o servizi accessori in BNL.
<i>Policy</i> per la Tutela del Cliente nelle operazioni di vendita	2009	Linee Guida per il rispetto dei principi posti a tutela dell'interesse del cliente e della salvaguardia dell'integrità del mercato.
Linee Guida per la tutela del cliente nelle operazioni di vendita	2009	Il Gruppo BNP Paribas si prefigge come uno dei principali obiettivi quello di essere, nell'ambito dell'esercizio delle proprie attività, esemplare nel rispetto dei principi posti a tutela dell'interesse del cliente e della salvaguardia dell'integrità del mercato. BNL pertanto recepisce e fa proprio tale <i>modus operandi</i> .
<i>Policy</i> sul conflitto d'interessi dei collaboratori	2009	Linee guida in materia di conflitti di interesse tra collaboratori e clienti e/o tra collaboratori e Banca.
<i>Pricing Policy</i>	2010	Disciplina per la determinazione dei prezzi sul mercato primario e secondario.
<i>Inducement Policy</i>	2010	Definisce apposite linee guida in materia incentivi nella prestazione dei servizi e delle attività di investimento.
<i>Policy</i> Regali	2010	Criteri di gestione delle regalie ricevute e/o offerte.
Dispositivo di allerta etico – <i>Whistleblowing</i>	2010	Regole d'utilizzo e comportamenti da osservare nel caso di attivazione del Dispositivo di allerta etico (<i>Whistleblowing</i>) in aderenza ai principi contenuti nel "Modello di Organizzazione e Gestione" adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e del Codice Etico del Gruppo BNL.

POLICY/CIRCOLARE	DATA	BREVE DESCRIZIONE
Carta del controllo interno	2010	<i>Policy</i> che definisce la struttura del Sistema dei Controlli Interni di BNL SpA, in conformità alle Istruzioni di Vigilanza per le Banche emessa dalla Banca d'Italia. Alla presente <i>policy</i> devono attenersi tutti i Collaboratori del gruppo.
<i>Conflict Policy</i>	2011	Politica della Banca per la gestione dei conflitti d'interesse.
<i>Business Travel Policy</i>	2011	Norme per il miglioramento del livello di servizio offerto ai dipendenti durante le trasferte e per la riduzione dei costi e degli sprechi.
<i>Privacy</i> - Protezione dei dati personali	2011	Linee Guida attuative del nuovo Modello delle Responsabilità: la <i>policy</i> illustra le modalità attuative del Modello, che individua ruoli e responsabilità inerenti la gestione delle operazioni di trattamento di dati personali effettuate nella corrente operatività aziendale, definendone, inoltre, le modalità applicative.
Determinazione del <i>Budget</i> annuale dei Prodotti di Investimento della Divisione <i>Retail</i> e <i>Private</i>	2011	Determinazione del <i>Budget</i> annuale dei Prodotti di Investimento della Divisione <i>Retail</i> e <i>Private</i> .
Regolamento antiriciclaggio	2011	Il Regolamento Antiriciclaggio definisce responsabilità, compiti e modalità operative nella gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, secondo quanto previsto dal "Provvedimento recante disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari e degli altri soggetti che svolgono attività finanziaria a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, ai sensi dell'art. 7 comma 2 del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231" emanato da Banca d'Italia in data 10 marzo 2011.
<i>Global Credit Policy</i>	2012	La <i>policy</i> definisce i principi applicabili alle attività che generano rischi di credito o di controparte.
<i>Policy</i> embarghi	2012	Direttive generali di gestione degli embarghi.
Aggiornamento "Modello di Organizzazione e Gestione e Codice Etico" aziendale Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001	2012	La Banca, in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 e sulla base delle Linee Guida ABI, si è dotata di un proprio "Modello di organizzazione e gestione" ex D. Lgs. 231/2001.
Regole generali in tema di prevenzione, individuazione e gestione delle frodi nella BNL S.p.A.	2012	Normativa che definisce il contesto generale in cui si deve muovere la BNL, sia sul versante della prevenzione e dell'individuazione della frode, sia su quello dell'attività investigativa riguardante le frodi scoperte.
Rischi Operativi e Controlli Permanenti - Organizzazione e Responsabilità	2012	Normativa che illustra il dispositivo di gestione dei Rischi Operativi e del Controllo Permanente della BNL S.p.A. con l'obiettivo di descriverne il modello organizzativo, le responsabilità e le metodologie adottate.

POLICY/CIRCOLARE	DATA	BREVE DESCRIZIONE
<i>Policy</i> generale antiriciclaggio	2012	Normativa che si pone l'obiettivo di razionalizzare, semplificare ed aggiornare i vigenti principi generali applicati dal Gruppo BNL S.p.A. in materia di contrasto al riciclaggio ed al finanziamento del terrorismo.
<i>Policy</i> contro la Corruzione	2012	<i>Policy</i> di carattere generale che recepisce la <i>Policy</i> Globale di Gruppo relativa alla corruzione.
<i>Execution Policy</i>	2013	Strategia per l'esecuzione e la trasmissione degli ordini su strumenti finanziari.
Gestione delle Operazioni Personali – Comunicazioni ai Soggetti Rilevanti Dipendenti del Gruppo BNL	2013	Alcune operazioni su strumenti finanziari effettuate da taluni dipendenti (anche per il tramite di interposta persona) potrebbero dare origine a situazioni di conflitti di interesse/abusi di mercato.
Codice di condotta	2013	Principi e regole fondamentali di condotta, in coerenza con quanto disciplinato nel Codice di Condotta di BNP Paribas, che tutti coloro che operano per il Gruppo devono rispettare.
Tutela del cliente nelle operazioni di vendita - Linee Guida per la buona vendita delle polizze assicurative collegate a finanziamenti	2013	Linee guida in materia di polizze assicurative collegate alla concessione di finanziamenti al fine di tutelare al meglio gli interessi della clientela.
<i>Investment Policy</i>	2014	Politica della Banca in materia di prestazione dei servizi di investimento.
<i>Policy</i> Fornitori	2014	Principi di carattere generale che tutti i collaboratori della BNL sono tenuti ad adottare nei loro rapporti con i fornitori.
Responsabilità Sociale d'Impresa - Politica settoriale relativa alla Difesa	2014	<i>Policy</i> che definisce le questioni etiche legate al settore della difesa.
Responsabilità Sociale d'Impresa - Politica settoriale relativa alla Polpa di Legno	2014	<i>Policy</i> relativa all'industria della polpa di legno.
Responsabilità Sociale d'Impresa Politica di Settore - Energia Nucleare	2014	<i>Policy</i> relativa alle questioni riguardanti l'energia nucleare.
Responsabilità Sociale d'Impresa- Politica settoriale relativa all'olio di palma	2014	<i>Policy</i> relativa concernere i principi alla base dei servizi finanziari e delle attività di <i>asset management</i> per l'industria dell'olio di palma.
Responsabilità Sociale d'Impresa - <i>Policy</i> sull'applicazione dei principi del <i>Global Compact</i>	2014	<i>Policy</i> relativa al rispetto dei diritti umani, alla lotta al riciclaggio di denaro, alla corruzione e alla responsabilità ambientale.
Responsabilità Sociale d'Impresa Politica strategica di contatto con le ONG militanti	2014	<i>Policy</i> relativa alla gestione delle relazioni con le <i>advocacy</i> ONG.
Responsabilità Sociale d'Impresa Dichiarazione di BNP Paribas sui Diritti Umani	2014	<i>Policy</i> relativa al rispetto dei Diritti Umani.

La carta BNP Paribas



la nostra mission
la nostra responsabilità



BNP PARIBAS | La banca per un mondo che cambia



BNP Paribas: la nostra mission, la nostra responsabilità

Il Gruppo BNP Paribas nasce da un percorso di integrazioni di banche che hanno lasciato il segno nella storia economica europea fin dal XIX secolo. Fedele a una forte tradizione di servizio alla clientela – famiglie e imprese – e profondamente radicata nei propri territori d'origine, BNP Paribas è al tempo stesso la Banca per un mondo che cambia. Costruita nel corso del tempo, la fiducia che i nostri clienti ripongono in noi è il capitale primario di BNP Paribas. Noi, come management, guidiamo e orientiamo il Gruppo secondo questi impegni fondativi, essenziali per meritare questa considerazione e fiducia.

Rimanere fedeli alla nostra mission primaria: un approccio di lungo termine nel servizio ai nostri clienti

La mission primaria di BNP Paribas è essere al servizio dei propri clienti, creando relazioni di lunga durata e aiutandoli a realizzare i loro progetti personali e professionali. Da una parte la Banca assiste i privati nella gestione quotidiana delle loro finanze e del loro risparmio e, dall'altra, è un partner di primo piano per le imprese di ogni dimensione e per i clienti istituzionali. BNP Paribas si articola in tre principali rami d'attività. Le nostre persone, in queste tre aree, lavorano ogni giorno, insieme, per un obiettivo comune: il successo dei propri clienti.

- Il Retail Banking, che rappresenta oltre il 50% delle attività del Gruppo, fornisce servizi bancari vicini al cliente attraverso reti multicanale – che comprendono Agenzie, Internet e Mobile banking – saldamente radicate nei mercati locali e le cui persone conoscono profondamente la cultura e l'economia del proprio territorio. La divisione Retail Banking destina tutti i fondi raccolti, depositati dai propri clienti, al credito rivolto a persone, imprese, associazioni non-profit e ad altri organismi.

Il Gruppo fornisce inoltre una serie di servizi specializzati di retail banking per il supporto del commercio e dell'industria: credito al consumo, leasing di beni o attrezzature e di flotte aziendali.

- Il Corporate and Investment Banking (CIB), che rappresenta circa 1/3 delle attività del Gruppo, è presente in tutto il mondo. La mission della divisione è porsi al servizio dei propri clienti (grandi imprese, PMI, compagnie di assicurazione, istituzioni, banche e investitori) sostenendone, in qualità di partner strategico di lungo periodo, la strategia di sviluppo e la gestione quotidiana dei flussi di liquidità. La nostra divisione CIB lavora con i clienti sia nella gestione quotidiana della finanza e dei flussi di cassa sia su strategie di lungo termine e su piani di sviluppo. Il CIB offre una risposta concreta – anche attraverso il ricorso ai mercati di capitali – alle necessità di finanziamento, di investimento e di gestione dei rischi, oltre a fornire un servizio di consulenza verso i propri clienti.

- Investment Solutions è presente in circa sessanta Paesi ed è composta da linee di business complementari attive nei settori delle assicurazioni, della gestione dei patrimoni, dei servizi immobiliari e dei servizi tecnici agli investitori. La divisione Investment Solutions sviluppa prodotti e servizi innovativi per i clienti delle altre linee di business del Gruppo, ma possiede anche propri canali di distribuzione.

Fra il 2009 e il 2012, per essere in grado di attuare queste diverse mission in un contesto regolamentare che impone requisiti di capitale sempre più stringenti, BNP Paribas ha raddoppiato i fondi propri. BNP Paribas ha continuato a retribuire regolarmente gli azionisti reinvestendo nel contempo ogni anno la maggior parte degli utili per rafforzare la propria già solida posizione finanziaria e aumentare la propria capacità di soddisfare la richiesta di credito dei clienti.

Esser pronti ad assumere dei rischi, assicurando un rigoroso controllo del rischio

Finanziare l'economia, sostenere i progetti, aiutare i clienti a gestire la propria esposizione verso cambi o tassi d'interesse: tutto questo significa accettare un certo livello di rischio. Uno dei grandi punti di forza di BNP Paribas è proprio la competenza nella gestione del rischio. Il Gruppo ritiene che un rigoroso controllo del rischio rappresenti una propria responsabilità precisa, sia nei confronti dei clienti sia verso il sistema finanziario nel suo insieme. Le decisioni della Banca sui propri impegni sono raggiunte al termine di un processo rigoroso e concertato, basato su una forte cultura del rischio condivisa a tutti i livelli della Banca. Questo vale sia per i rischi legati all'attività di credito, per cui i prestiti sono concessi solo dopo un'analisi approfondita della situazione dei richiedenti e dei loro progetti, sia per i rischi di mercato derivanti da operazioni con i clienti: rischi che vengono valutati ogni giorno, testati nell'ambito di scenari di stress e di un preciso sistema di limiti.

Essendo un Gruppo fortemente diversificato, sia su base geografica sia per tipologia di business, BNP Paribas è in grado di bilanciare i rischi e le loro conseguenze non appena si manifestano. Il Gruppo è organizzato e gestito in modo che le eventuali difficoltà di una delle linee di business non mettano in pericolo le altre attività della Banca.



Seguire una rigorosa etica di business

La lealtà nei confronti dei clienti è un principio essenziale per BNP Paribas. Ogni singolo collaboratore del Gruppo si impegna pienamente per aiutare i propri clienti nella realizzazione dei loro progetti, prendendosi cura dei loro interessi e, al tempo stesso, tutelando quelli della Banca. Risparmio, credito, assicurazioni, sistemi di pagamento: qualunque sia il prodotto, nessuna persona di BNP Paribas offrirà mai a un cliente un'operazione sapendo che non risponde al suo reale interesse.

BNP Paribas farà un "passo in più" fornendo ai propri clienti, se dovessero trovarsi in difficoltà, un supporto e un'attenzione particolari, guardando verso il futuro oltre l'attuale crisi. Il Gruppo ha un ruolo importante nell'economia di diversi Paesi, ed è cosciente di rivestire un ruolo speciale nei propri mercati "domestici": Francia, Belgio, Italia e Lussemburgo.

Il Gruppo misura la soddisfazione dei clienti in ogni linea di business e noi adattiamo regolarmente la nostra politica della Qualità per assicurare che i nostri rating rimangano alti in questo ambito. Tuttavia, sbagliare è umano. Una Banca è fatta di uomini e donne che si sforzano di fare il proprio lavoro nel miglior modo possibile ma che a volte possono sbagliare. Quando questo accade, BNP Paribas riconosce i propri errori e fa di tutto per ovviare alle conseguenze negative sui clienti.

L'etica BNP Paribas nel business è dimostrata anche dal nostro rifiuto di lavorare con qualsiasi cliente o organizzazione coinvolta in frodi, corruzione o commerci illeciti. Di conseguenza, BNP Paribas si è ritirata da ogni Paese indicato come paradiso fiscale dall'OCSE.

Essere una Banca responsabile

In tutti i territori in cui opera, il Gruppo è pienamente coinvolto nella comunità di cui è parte integrante. BNP Paribas si impegna innanzitutto in termini di **responsabilità economica**, come già sottolineato, lavorando per finanziare i progetti dei propri clienti.

BNP Paribas è inoltre responsabile in altre tre aree:

- **Responsabilità come datore di lavoro:** questo vuol dire coinvolgere i 190.000 collaboratori del Gruppo in maniera leale e corretta e impegnarsi in un dialogo serio e significativo con le organizzazioni sindacali. BNP Paribas seleziona e forma inoltre varie decine di migliaia di nuovi collaboratori ogni anno, di cui varie migliaia in Francia. Il Gruppo ha assunto una forte e consapevole decisione di promuovere la diversità in tutte le sue forme, compresa l'individuazione di obiettivi precisi per le donne. Le politiche di impiego di BNP Paribas danno priorità alla mobilità interna e alla formazione. Abbiamo una responsabilità particolare all'interno dei nostri quattro mercati "domestici", dove le nostre dimensioni, la varietà delle nostre attività e la gestione innovativa delle relazioni sindacali hanno sempre permesso di evitare gli esuberanti forzati.

- **Responsabilità civica:** contribuire a combattere l'esclusione sociale e promuovere l'istruzione e la cultura. Il Gruppo ha una forte partecipazione nella società, attraverso progetti e iniziative che travalicano la normale attività bancaria: aiuti alle comunità e alle aree urbane svantaggiate, microcredito, sostegno alle associazioni e alle imprese dell'economia sociale. Il nostro impegno civile si traduce anche nelle iniziative filantropiche della Fondazione BNP Paribas nei settori della solidarietà, dell'istruzione, della cultura e della salute pubblica. Ogni anno viene stanziato per queste attività un budget globale di oltre 25 milioni di euro, dedicato almeno per metà alla solidarietà e all'istruzione.

- **Responsabilità ambientale:** ovunque nel mondo, BNP Paribas vigila sull'impatto ambientale della propria attività bancaria. Il Gruppo ha definito e applicato dettagliate politiche relative al proprio funzionamento quotidiano e ai campi sensibili della sua attività e sostiene, attraverso la Fondazione BNP Paribas, iniziative ambientali.

Motivati dai valori di impegno, ambizione, creatività e reattività, diretti da un insieme chiaro di principi manageriali - Centralità del Cliente, Imprenditorialità nella Consapevolezza dei Rischi, Attenzione per le Persone, Dare l'Esempio - e ispirati dalla più alta etica di business attraverso il Codice di condotta del Gruppo, le persone di BNP Paribas si impegnano ogni giorno per assicurare risultati di successo a tutti coloro che hanno riposto la loro fiducia nella Banca e per il bene della società. Siamo orgogliosi di essere una Banca responsabile e siamo fieri del nostro mestiere. Questa è la nostra vision per la Banca.

Baudouin Prot
Presidente
BNP Paribas



Jean-Laurent Bonnafé
Amministratore Delegato
BNP Paribas



Fabio Gallia
Amministratore Delegato
BNL gruppo BNP Paribas



BNP PARIBAS | La banca per un mondo che cambia

I 10 PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT

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

PROSPETTO DEGLI INDICATORI

Legenda

Indicatore totalmente coperto ●

Indicatore parzialmente coperto ○

Non Applicabile NA

Non Coperto NC

Abbreviazioni degli indicatori:

LA – *Labour Practices and Decent Work*

(Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate)

HR – *Human Rights* (Diritti umani)

SO – *Society* (Collettività)

PR – *Product Responsibility*

(Responsabilità di prodotto)

EN – *Environmental* (Performance ambientale)

EC – *Economic* (Performance economica)

FS – *Financial Services* (Performance

finanziaria)

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
Strategia e analisi			
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio. Amministratore delegato, Presidente o posizione equivalente).	●	4-5
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.	●	4-5, 10-11, 22-23, 38, 56, 68, 78
Profilo dell'organizzazione			
2.1	Nome dell'organizzazione	●	3
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	●	14-15, 18-23, 25, 28-35
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e <i>joint-venture</i> .	●	14-17
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	●	3
2.5	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel <i>report</i> .	●	14-15
2.6	Assetto proprietario e forma legale.	●	3, 14-15
2.7	Mercati serviti (includendo area geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	●	13-15, 80-82
2.8	Dimensione dell'organizzazione.	●	13
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.	●	16-19
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.	●	124-125
Parametri del report			
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	●	10-11
3.2	Data di pubblicazione del <i>report</i> di sostenibilità più recente.	●	10-11
3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale...).	●	10-11

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul <i>report</i> di sostenibilità e i suoi contenuti.	●	3
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del <i>report</i> , inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli <i>stakeholder</i> a cui è rivolto il <i>report</i> .	●	10-11
3.6	Perimetro del <i>report</i> .	●	10-11
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'ambito o del perimetro del <i>report</i> .	●	10-11
3.8	Informazioni relative a <i>joint venture</i> , controllate, stabilimenti in <i>leasing</i> , attività in <i>outsourcing</i> e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o tra organizzazioni.	●	10-11
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni contenute nei <i>report</i> .	●	10-11
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei <i>report</i> precedenti e motivazioni di tali modifiche.	●	10-11
3.11	Cambiamenti significativi di ambito, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel <i>report</i> , rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	●	10-11
GRI Content Index			
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del <i>report</i> che riporti il numero di pagina o del sito <i>internet</i> di ogni sezione.	●	133-142
Attestazione			
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l' <i>assurance</i> esterna del <i>report</i> .	●	144-145
Struttura e governo			
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.	●	18-19
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo.	●	18-19
4.3	Numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.	●	18-19
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.	●	18-19
4.5	Legame tra i compensi dei componenti del più alto organo di governo, <i>senior manager</i> e <i>executive</i> (inclusa la buona uscita) la <i>performance</i> dell'organizzazione (inclusa la <i>performance</i> sociale e ambientale).	●	18-19
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.	●	20-21

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali.	●	18-19
4.8	<i>Mission</i> , valori, codici di condotta, principi rilevanti per le <i>performance</i> economiche, ambientali e sociali sviluppate internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	●	6-9, 14-15, 22-23, 130-132
4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle <i>performance</i> economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli <i>standard</i> internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati. Indicare la frequenza con la quale il più alto organo di governo valuta la <i>performance</i> della sostenibilità.	●	18-19, 52
4.10	Processo per la valutazione delle <i>performance</i> dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle <i>performance</i> economiche, ambientali, sociali.	●	18-19, 52
Impegno in iniziative esterne			
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.	●	20-23
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a <i>performance</i> economiche, sociali e ambientali.	●	6-9
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali.	●	6-9
Coinvolgimento degli stakeholder			
4.14	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	●	26-27
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	●	26-27
4.16	Approccio dell'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> , specificando la frequenza per tipo di attività e per gruppo di <i>stakeholder</i> .	●	26-27
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche attraverso il <i>report</i> .	●	26-27
Occupazione			
LA1 Core	Numero totale dei dipendenti, per tipologie, forma contrattuale e distribuzione territoriale suddiviso per genere.	●	46, 86-89
LA2 Core	Numero totale e tasso dei nuovi assunti e di <i>turnover</i> del personale, suddiviso per età, sesso.	●	89-94

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
LA3 Add.	<i>Benefit</i> per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori <i>part-time</i> e a termine, suddivisi per sedi operative più significative.	●	28, 51-53, 108
Relazioni Industriali			
LA4 Core	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione.	●	45-46
LA5 Core	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi, specificando se tale condizione sia inclusa o meno nella contrattazione collettiva.	●	45-46
Salute e sicurezza sul lavoro			
LA6 Add.	Percentuale dei lavoratori nel comitato congiunto <i>manager</i> -lavoratori per la salute e la sicurezza, istituito per controllare e fornire consigli sui programmi di tutela di salute e sicurezza del lavoratore.	●	50
LA7 Core	Tasso infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e n. tot. di decessi, divisi per area territoriale e per genere.	●	97-106
LA8 Core	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.	●	50-51
LA9 Add.	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	●	50-51
Formazione e Istruzione			
LA10 Core	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria di lavoratori.	●	108-109
LA11 Core	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e gestione fine carriera.	●	42-45, 48
LA12 Add.	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni per lo sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere.	●	45, 112-113
Diversità e Pari Opportunità			
LA13 Core	Composizione organi di governo e ripartizione dei dipendenti per categoria, sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	●	45-46, 94-96
Parità di retribuzione tra donne ed uomini			
LA14 Core	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quelli degli uomini a parità di categoria e suddiviso per sedi operative significative.	●	43, 111-112
LA15 Add.	Ritorno a lavoro e tassi di mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale, per genere.	●	107
Pratiche di investimento e approvvigionamento			
HR1 Core	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani e che sono sottoposti ad una relativa valutazione (<i>screening</i>).	●	45-46, 67

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
HR2 Core	Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri <i>partner</i> commerciali che sono sottoposti a verifica in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.	●	67
HR3 Core	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.	●	110
Non discriminazione			
HR4 Core	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese.	●	113
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
HR5 Core	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.	●	Non Rilevante
Lavoro minorile			
HR6 Core	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione.	●	Non Rilevante
Lavoro forzato			
HR7 Core	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di essi in tutte le loro forme.	●	Non Rilevante
Pratiche di sicurezza			
HR8 Add.	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.	●	111
Diritti delle popolazioni indigene			
HR9 Add.	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.	●	Non Rilevante
Valutazione			
HR10 Core	Percentuale e numero totale di operazioni che sono state oggetto di giudizio rispetto ai diritti umani e/o di valutazioni d'impatto.	●	113
Conciliazione			
HR11 Core	Numero di reclami relativi ai diritti umani che sono stati presentati, affrontati e risolti attraverso meccanismi di reclamo formale.	●	Non Rilevante
Collettività			
S01 Core	Percentuale di operazioni che implementano il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo.	●	60-65
S09 Core	Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o attuali, sulle comunità locali.	NA	-
S010 Core	Misure di prevenzione e mitigazione implementate nelle operazioni con notevoli impatti negativi potenziali o attuali sulle comunità locali.	NA	-

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
Corruzione			
S02 Core	Percentuale e numero di divisioni interne analizzate per rischi legati alla corruzione.	○	22-23
S03 Core	Percentuali dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche legate alla corruzione.	●	109
S04 Core	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	●	113
Approccio nei confronti di politica/istituzioni			
S05 Core	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.	●	26-27
S06 Add.	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese.	●	26-27
Comportamenti anti-concorrenza			
S07 Add.	Numero totali di azioni legali riferite a concorrenza sleale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche e relative sentenze.	●	37-38, 113
Conformità			
S08 Core	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	●	37-38
Salute e Sicurezza dei Consumatori			
PR1 Core	Fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono presi in considerazione per promuovere il miglioramento e percentuali delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	●	28,36
PR2 Add.	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità con i regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	NA	-
Prodotti e servizi- etichettatura			
PR3 Core	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuali di prodotti e servizi significativamente soggetti a tali requisiti informativi.	●	36
PR4 Add.	Numero totale (suddiviso per tipologia) di anomalie e di incidenti dovuti a non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.	●	37-38
PR5 Add.	Pratiche relative alla <i>customer satisfaction</i> , inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	●	36, 85
Marketing communication			
PR6 Core	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di <i>marketing</i> incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	●	37-38
PR7 Add.	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità con i regolamenti e codici volontari riferiti alla comunicazione di <i>marketing</i> includendo pubblicità, promozione e sponsorizzazione.	●	37-38

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
Rispetto della privacy			
PR8 Add.	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della <i>privacy</i> dei consumatori e la perdita dei dati dei consumatori.	●	36, 83-84
Conformità			
PR9 Core	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	●	37-38
Materie			
EN1 Core	Peso e volume delle materie prime utilizzate.	●	116-117
EN2 Core	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.	●	116-117
Energia			
EN3 Core	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	●	118
EN4 Core	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	●	119-121
EN5 Add.	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	●	74-77
EN6 Add.	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguente riduzione del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.	●	74-75
EN7 Add.	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.	●	72-77
Acqua			
EN8 Core	Prelievo totale di acqua per fonte.	●	117
EN9 Add.	Fonti idriche significativamente interessate al prelievo dell'acqua.	●	117
EN10 Add.	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.		Non Rilevante
Biodiversità			
EN11 Core	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette.	●	BNL non possiede terreni in aree classificate come "protette"
EN12 Core	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette.	NA	-
EN13 Add.	Habitat protetti o ripristinati.	NA	-

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
EN14 Add	Strategie, azioni correnti, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.	NA	-
EN15 Add.	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUNC e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.	NA	-
Emissioni, scarichi, rifiuti			
EN16 Core	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	●	119-121
EN17 Core	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso.	NC	-
EN18 Add.	Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti.	●	76-77
EN19 Core	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	NC	-
EN20 Core	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'area, per tipo e peso.	NC	-
EN21 Core	Acqua totale scaricata, per qualità e destinazione.	●	117
EN22 Core	Peso totale dei rifiuti per tipo e per metodo di smistamento.	●	117
EN23 Core	Numero totale e volume di versamenti significativi.	●	Non Rilevante
EN24 Add.	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea che sono trasportati, importati esportati o trattati e loro % trasportata all'estero.	NC	-
EN25 Add.	Impatti degli scarichi idrici sulla fauna e flora acquatica.	NA	-
Prodotti e servizi			
EN26 Core	Iniziative per migliorare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	●	72-77
EN27 Core	Percentuale prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	●	Non Rilevante
Conformità (compliance)			
EN28 Core	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto ai regolamenti e leggi in materia ambientale.	●	74
Trasporti			
EN29 Add.	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	●	76-77

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
Generale			
EN 30 Add.	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivisione per tipo.	●	74
Performance economica			
EC1 Core	Valore economico generato e distribuito, includendo ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	●	80, 122-123
EC2 Core	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	NC	-
EC3 Core	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico.	●	52
EC4 Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.	●	Nessun finanziamento
Presenza sul mercato			
EC5 Add.	Rapporto tra lo stipendio <i>standard</i> dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative per genere.	○	43
EC6 Core	Politiche, pratiche e percentuali di spesa verso i fornitori locali presso le principali sedi operative.	●	67, 114-115
EC7 Core	Procedure di assunzione di persone residenti presso le principali sedi operative e percentuale dei senior <i>manager</i> assunti a livello locale.	●	13
Impatti economici indiretti			
EC8 Core	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente a beneficio del pubblico, attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	●	60-67
EC9 Add.	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.	●	37-38
Performance Finanziaria			
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate al <i>business</i> .	●	60-66, 76
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nel <i>business</i> .	●	20-23
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti.	●	36
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche sociali e ambientali del <i>business</i> .	●	20-23
FS5	Interazione con clienti ed altri <i>stakeholder</i> su rischi e opportunità socio-ambientali nel <i>business</i> .	●	20-21, 28-35
FS6	Portafoglio clienti per linea di <i>business</i> , regione, dimensione e settore.	●	81-82
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali.	●	28-35, 60-66
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali.	●	30-35

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	PAGINA
FS9	<i>Audit</i> sull'attuazione delle politiche e delle procedure di <i>risk assessment</i> .	●	20-21
FS10	Relazioni con società partecipate su questioni sociali e ambientali.	○	52-53, 60, 66
FS11	Asset sottoposti a <i>screening</i> ambientale e sociale.	●	14-15, 22-23
FS12	Politiche sociali e ambientali nell'esercizio del diritto di voto in società terze.	●	Non sono state definite specifiche politiche nell'esercizio del diritto di voto in società partecipate.
FS13	Accessi in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate.	○	14-15
FS14	Accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate.	●	30-31, 60
FS15	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti.	●	26-28, 60
FS16	Educazione finanziaria.	●	60

PARERE PROFESSIONALE



Deloitte & Touche S.p.A.
Via della Camilluccia, 589/A
00135 Roma
Italia

Tel: +39 06 367491
Fax: +39 06 36749282
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

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

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (di seguito la "Banca") al 31 dicembre 2013. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida previste dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e alle "Sustainability Reporting Guidelines" definite dal GRI – *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Premessa metodologica", compete agli Amministratori della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., così come la definizione degli obiettivi della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli Amministratori della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Banca al 31 dicembre 2013, sul quale abbiamo emesso la relazione, ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.lgs. n. 39 del 27 gennaio 2010, in data 29 aprile 2014;

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova
Palermo Parma 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



- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, 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 di sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, 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 di sostenibilità.
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi della documentazione esistente;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Banca, sulla conformità del bilancio di sostenibilità 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 di sostenibilità dell'esercizio precedente presentati a fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 8 maggio 2013.

3. Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità della Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. al 31 dicembre 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione.

Roma, 30 settembre 2014

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Vittorio Fiore
Socio



Per ulteriori info:

responsabilitasociale.bnl.it

responsabilitasociale@bnlmail.com



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

| La banca per un mondo che cambia