



# **FOCUS**

## **Bilanci Sociali 2011**

*Banche e Assicurazioni*

Maggio 2013

*A cura della Fisac CGIL Nazionale  
Ufficio Nazionale Sostenibilità e RSI*

***Daniela Lorito e Andrea Cippone***

*Fonti: internet ed elaborazioni interne*

## **Alcune riflessioni:**

È stato efficacemente osservato che il concetto di “responsabilità sociale” non ha un significato omogeneo: “per alcuni richiama l’idea della responsabilità o dell’obbligo giuridico; per altri significa un comportamento sociale in senso etico; per altri ancora il senso recepito è quello di responsabile di in termini causali; molti lo equiparano ai contributi di beneficenza; certi altri ne accolgono l’accezione di socialmente consapevole o conscio; molti di coloro che ne sono i sostenitori più accesi lo considerano solo un sinonimo di legittimità nel proprio ambito d’azione; sempre più numerosi sono coloro che lo considerano una specie di dovere basato sulla fiducia, che impone agli operatori economici criteri di comportamento più rigorosi di quelli che devono osservare in genere i cittadini.

Anche i termini di socialmente irresponsabile o non responsabile sono quindi soggetti ad una varietà molteplice di interpretazioni.

Una recente analisi, ha messo in luce che esistono più di 150 nozioni di responsabilità sociale riconducibili a standard, codici di condotta, certificazioni, denominazioni di bilanci/documenti redatti.

In questo documento, l’Ufficio Nazionale Sostenibilità e RSI propone alcune riflessioni sul ruolo del Bilancio sociale come strumento dinamico di comunicazione e partecipazione.

Da quanto esposto si può rilevare come la tematica della responsabilità sociale ed in particolare quella connessa ad un sistema di indicatori delle performances aziendali sia, allo stato, ancora da definirsi.

Porre attenzione solo agli indicatori che esprimono i criteri e le modalità di distribuzione della ricchezza appare assolutamente insoddisfacente sia sotto il profilo della comunicazione sia sotto quello, ancora più importante, del posizionamento dell’impresa rispetto ai suoi interlocutori chiave.

Occorre invece creare un sistema di indicatori che sia in grado di evidenziare i processi di creazione della ricchezza perseguiti dall’impresa nella propria attività caratteristica. Appare evidente che la creazione di un simile modello di indicatori che renda trasparente la politica strategica aziendale in tema di responsabilità sociale deve pertanto consentire una diretta comprensione degli standards praticati con una netta distinzione tra ciò che è previsto dalle varie normative e quanto messo in opera dall’impresa per acquisire un vantaggio competitivo e reputazionale permanente.

## **SCHEDE RIEPILOGATIVE BILANCIO SOCIALE**

Il FOCUS è ricavato dalle schede d'analisi dei bilanci sociali elaborate dai componenti della Rete Nazionale Sostenibilità e RSI delle aziende esaminate, per questo, cogliamo l'occasione per ringraziare le Compagne e i Compagni per il lavoro svolto.

Istituti bancari e compagnie d'assicurazione analizzati in base ai bilanci del 2011:

### **BANCHE:**

UNICREDIT	(UNI)
INTESA SAN PAOLO	(ISP)
MONTE DEI PASCHI SIENA	(MPS)
UBI	(UBI)
BANCO POPOLARE	(BPop)
CARIPARMA	(CPR)
CARIGE	
BANCA ETICA	(BE)

### **COMPAGNIE ASSICURAZIONI:**

GENERALI  
AXA  
CATTOLICA  
ALLIANZ ITALIA

Dalla lettura delle schede si delineano tratti comuni ma soprattutto caratteristiche distintive.

## **ISTITUTI DI CREDITO**

**Mission:** si parla di eccellenza, di cooperazione, di mutualità (BPop), integrità, trasparenza, fiducia, responsabilità, o più specificatamente costruire una cultura della sostenibilità (UNI) e ancora Bilancio Sociale come conoscenza dell'approccio del Gruppo alla RS e alla Sostenibilità (UBI) e chiave per una crescita sostenibile (ISP).

Nota a parte merita BE in quanto portatrice di una nuova idea di banca luogo di incontro di esigenze economiche per promuovere un economia diversa e responsabile a livello sociale e ambientale e prosegue affermando **i valori:** credito come diritto umano, efficienza e sobrietà e il profitto come una conseguenza di attività orientate al bene comune, capitale sociale come bene collettivo da rispettare.

Si sottolinea che anche altri istituti descrivono valori e mission altrettanto ambiziosi.

La Carta di Integrità (UNI), tra i BS esaminati, sintetizza al meglio il tentativo di rappresentare in maniera organica un modello di sviluppo rispettoso di valori e regole; contiene, inoltre, il Global Compliance Framework; il sistema di Giustizia riparativa che promuove la responsabilità individuale per la risoluzione e il superamento di conflitti interpersonali; il Global Rules (anche MPS). ISP con l'analisi di materialità definisce le tematiche analizzate in relazione a indici di rilevanza e priorità.

**Tutte le aziende**, tranne BE, rendicontano in conformità alle linee guida internazionali GRI 3.1, appartengono al liv. A+ e corredano il BS con la relazione di una Società di revisione.

BE, invece, ha una certificazione rilasciata da ICEA (istituto per la certificazione etica ed ambientale: standard di RS creato da alcune organizzazioni: Amnesty International, ARCI, Mani Tese, Movimento Consumatori Etc).

**Modello di governance:** duale/tradizionale con CdA e Collegio Sindacale a cui si aggiungono OdS e comitati: Comitato di Controllo Interno, Comitato Remunerazione, Comitato Bilancio (UBI) e non solo; assemblea dei soci.

**Strumenti RSI:** presenti ovunque Codici etici o carta dei valori. In ISP: Cae, relazione periodica Unità CSR al Comitato di sorveglianza; in UNI Cae e altre strutture relative alla RSI che, però, non vengono assunte in senso stretto nella governance. In quasi tutte le banche presenti unità di RSI dedicate.

### **STAKEHOLDER:**

Le tipologie di stakeholder sono per tutti: dipendenti, azionisti, clienti, partner commerciali, istituzioni, comunità; in Bpop anche la Chiesa Cattolica; in UBI gli stakeholder non sono elencati per tipologia in quanto il BS è strutturato secondo gli impegni e l'attività che l'Azienda si assume es. Pratiche e condizioni di lavoro; ne consegue che gli stakeholder interessati compaiano negli appositi capitoli. Da segnalare BE che propone simbolicamente l'immagine del bosco con più alberi: la banca al centro e gli altri alberi sono imprese sociali, imprese, banche, PA, sindacati e politici, associazioni, università, chiese etc.

### **STAKEHOLDER SINDACATO**

BE il sindacato nella rappresentazione simbolica del "bosco degli stakeholder" (di cui sopra) le risorse umane sono le radici e le rappresentanze sindacali ne sono una ramificazione ma nell'analisi degli strumenti di RSI non troviamo osservatori dedicati alla RSI né commissioni P.O. né organismi paritetici della formazione. MPS: commissioni P.O., Sostenibilità, Ambientale, Redazione del BS,

Rischio Rapina; Carige: il sindacato non viene considerato stakeholder; ISP: un paragrafo del BS è dedicato alle Commissioni miste; UBI: nonostante il lungo capitolo dedicato al sindacato nel BS non è previsto nessun coinvolgimento di quest'ultimo né all'elaborazione né alla stesura; BPop: nel capitolo dedicato a Relazioni Industriali parla di effettiva collaborazione con le OO.SS. ma non contempla nessun tipo di coinvolgimento con le stesse per la stesura del codice etico e del BS; UNI: promuove il dialogo sociale però poi non indica nessun dialogo con il sindacato né per il codice etico né per la stesura del BS.

**Al di là delle buone intenzioni scritte nei BS il sindacato non è ancora ritenuto un referente “vero” per la pratica della RSI in azienda e tantomeno per la gestione degli strumenti dedicati alla RSI nel settore rileviamo nella migliore delle ipotesi un coinvolgimento del sindacato in merito al BS solo ex post la pubblicazione, mai ex ante.** Solo MPS riunisce l'organismo paritetico Organismo Paritetico Redazione Bilancio Sociale.

Assolutamente carente quindi la presenza del Sindacato inteso come interlocutore per le pratiche di RSI in azienda.

### **STAKEHOLDER PERSONALE**

Troviamo **dati riferiti al personale**: suddivisi per: titolo di studio età, fruizione della formazione complessiva, tipologia contratto FT, PT, TI, DT, (**MPS evidenzia il numero di cause di lavoro** in corso 536 provvedimenti disciplinari di cui 29 espulsivi e 98 conservativi), scolarità per genere retribuzione media per qualifica, sindacalizzazione, banchieri ambulanti per genere (BE), dettaglio su categorie protette (BPop)

UNI definisce i dipendenti “persone” e li coinvolge con un piano di comunicazione diffuso. Presenta un capitolo molto ricco e particolareggiato di programmi tesi alla valorizzazione delle competenze e responsabilità (Global Job Model), con preoccupazione di rappresentare le differenze di genere e le diversità; programma internazionale nel 2011 Gender Balance Program per favorire l'equilibrio di genere, Executive Development Program, iniziative di mentoring e il programma Come Progetto il Mio Domani. UWIN UniCredit Women's International Network per rafforzare la leadership femminile.

**Tutti i BS dedicano un capitolo specifico alla formazione con dati dettagliati** sulle modalità di erogazione, tempi, titoli, partecipanti divisi per genere, per età e per ruolo.

BE illustra il significato di formazione con modalità integrata (formazione obbligatoria, specialistica e manageriale) in cui vi è la possibilità di richiedere formazione su iniziativa del lavoratore con contributo spese aziendale. ISP evidenzia le partnership con università, i master per gli assunti con contratto di apprendistato professionalizzante; LED protocollo di progettazione; una struttura dedicata alle attività di riqualificazione professionale e l'organismo paritetico formazione per i progetti finanziati da FBA. CARIGE assegna alla formazione il ruolo di leva per la progressione di carriera.

### **Pari Opportunità, life work balance e altro**

UNI inserisce una dichiarazione congiunta sulle due tematiche delle P.O e per la non discriminazione, flessibilità di orari diffusa, indagine interna sui temi del welfare e le aspettative in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, benefit previdenziali, prodotti bancari agevolati, polizze assicurative, servizi assistenza all'infanzia, attività sportive e per il tempo libero, progetto pilota Piano Welfare; accordi formali con il sindacato per salute e sicurezza, prevenzione etc., iniziative di ascolto, People Survey: modello di analisi bidimensionale che consente di comprendere i risultati in che modo i dipendenti sono coinvolti dalla organizzazione e in che modo sono motivati a livello individuale

**ISP:** istituito nuovo Cral di Gruppo, promozione del part time e flessibilità, iniziative di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro con il sistema People Care, asili nido; fondo integrativo di gruppo; il documento valutazione dei rischi ha recepito anche la voce stress da lavoro correlato, attività di sorveglianza sanitaria e in staff alla gestione del personale designati 1.100 incaricati per i lavoratori diversamente abili, attività di contrasto rapina e sostegno post rapina. “Performer” sistema di valutazione professionale che consente di valorizzare eccellenze anche nei ruoli meno complessi. Progetti formativi trasversali e monitoraggio sui temi legati alla discriminazione in generale. Intranet aziendale come sistema di ascolto e monitoraggio sulla percezione delle condizioni di benessere e sicurezza nei luoghi di lavoro.

**MPS:** dati retributivi elencati anche per genere; benefit e altri contributi integrativi; capitolo salute e sicurezza con dati infortuni, malattie, assenteismo, inoltre, l’inserimento degli accordi sindacali in materia di salute e sicurezza; tabelle e dati per quanto riguarda le diversity.

**BE:** dati divisi per genere, scolarità, part time, congedi parentali e affermazione di quanto la banca cerchi di favorire i propri dipendenti nella conciliazione di tempi di vita e di lavoro; non ci sono richiami alla previdenza e assistenza anche se sono presenti in azienda; sezione specifica al sistema di prevenzione e protezione; richiamo al benessere organizzativo ed a un lavoro realizzato durante la stesura del CIA, con l’ausilio di una commissione ad hoc sul tema (tramite l’utilizzo di questionari e interviste somministrati a tutto il personale).

**BPop:** Commissione P.O., servizio dedicato a supporto del welfare, previdenza, assistenza, cral, commissione paritetica ambiente, salute e sicurezza e Progetto Persona.

**CARIGE:** nessun esplicito riferimento a P.O.; fondi pensione, copertura sanitaria integrativa e cral aziendali.

**CPR:** nessuna P.O., asili nido aziendali, polizza sanitaria, fondo pensioni di Gruppo, nulla su salute e sicurezza e altro.

### **STAKEHOLDER CLIENTE**

**BE:** clienti soci e non soci, politica del credito alle persone giuridiche e soggetti prioritari (terzo settore ed economia civile), finanziamento a settori tipici, lotta all’esclusione sociale, microcredito, **erogazione del credito per energia eco compatibile.** BE si pone come interlocutore sia in ambito istituzionale che verso la società civile organizzata; dedica un intero capitolo anche alla **gestione dei reclami. Iniziative per microcredito** (progetto fragili orizzonti, progetto per finanziare l’impresa migrante, sviluppo locale, rafforzamento piccole cooperative).

Ascolto e riflessione delle realtà meridionali, **workshop su legalità, sviluppo e meridione** come ponte sul mediterraneo. BE s’ispira a comportamenti che riducano i consumi, tutelino l’ambiente e a progetti che valorizzino la persona e le comunità locali, di conseguenza BE adotta soluzioni che riducano l’impatto ambientale della propria struttura.

**ISP: indagini di customer satisfaction;** sottoscritta procedura di conciliazione permanente che consente di registrare il calo dei reclami. Iniziative di **inclusione finanziaria** per: famiglie, zone colpite da calamità naturali, clientela tra i 18 e 35 anni, migranti, imprenditoria femminile, lavoratori in cassa integrazione e mobilità; BIIS Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo svolge attività di sostegno alle imprese pubbliche e private per finanziare le grandi infrastrutture; Banca Prossima è dedicata al settore no profit, infine, sono presenti iniziative di microcredito in Lombardia.

**L'unità di CSR di ISP, tra le altre cose, presidia l'impatto ambientale delle società del Gruppo per ridurre gli effetti negativi** (energia, acqua, mobilità sostenibile etc.).

Nel 2011 ISP emana una policy che definisce le norme per l'erogazione di servizi a imprese che commerciano o producono armi specificando ambiti banditi da trattati internazionali. Le operazioni autorizzate sono in costante calo; la **policy sui finanziamenti alle armi** di ISP è la più restrittiva del settore. ISP ha commissionato a Legambiente un Dossier Amianto 2011 per verificarne la presenza sul territorio italiano e le implicazioni economiche legate allo smaltimento. Sostegno finanziario al Progetto Eternit free (sostituzione tetti di amianto con pannelli fotovoltaici).

**Gli impegni futuri** sono indicati per i clienti: per le fasce più deboli, promozione di ricerca e innovazione per il Paese, favorire l'accesso al credito, ascolto e dialogo con il cliente; per i collaboratori: nuovo modello di sviluppo professionale, valorizzazione dei talenti, sistemi incentivanti con meccanismi trasparenti e criteri qualitativi, **favorire la presenza femminile nelle posizioni chiave del Gruppo**; per gli azionisti: crescita sostenibile, solidità patrimoniale e basso profilo di rischio del business.

**UNI: costruire relazioni solide e durature con i clienti** attraverso la volontà di essere una Banca sostenibile. Ricerca e ascolto della clientela (Brand Equity research), nuovi prodotti e servizi, nuovo modello organizzativo "Insieme per i Clienti". Interviste per monitorare la soddisfazione dei clienti con un nuovo modello di consulenza anche per realizzare la tutela dei diritti dei consumatori che è indicata come priorità dal Gruppo. Forte impegno nel gestire al meglio i reclami con efficacia e celerità.

**Per l'inclusione finanziaria:** progetto per ultrasessantenni, focus group, indagini di mercato e analisi specifiche, gamma di prodotti per imprese familiari, collaborazioni con istituzioni accademiche dedicate ai giovani, progetti di educazione finanziaria e a particolari settori del lavoro "Conto Tu famiglia" (badanti, colf e baby sitter), corsi di lingua italiana per stranieri (in Austria personale bilingue: Clientela bosniaca, croata, serba e turca).

Nel 2011 la banca ha adottato la metodologia London Benchmarking Group che definisce standard di intervento non solo come denaro impiegato ma anche valore di altre risorse: es. Il tempo offerto ai dipendenti e contributi in natura. Carte di credito etiche.

**Promozione culturale:** sostegno al settore no profit Universo lanciato nel 2009; **programma di sostenibilità ambientale anche con acquisti sostenibili. Politiche per il rischio reputazionale:** policy Difesa/armamenti, energia nucleare, industria mineraria e infrastrutture idriche.

Nel Piano Strategico **rilevanza ai temi della comunicazione** con coinvolgimento dei dipendenti, prossimità alla clientela e migliorando il dialogo con investitori, analisti, agenzie di rating.

**MPS:** divisione della clientela in retail, corporate, private, enti. **Offerta di alcuni prodotti con finalità sociali:** "Combatti la Crisi"; "Montepaschi per la crescita"; "Misure urgenti"; prodotti e servizi per le categorie più deboli (anziani, giovani, precari).

La **gestione dei reclami** è svolta nell'ambito di accordi con le associazioni dei consumatori. **Policy** di politica di intervento sociale nella comunità per sport, cultura, etc. Politica ambientale: riduzione dei consumi sostegno di progetti di attività economiche sostenibili. È presente la Policy sui finanziamenti agli armamenti, mentre, non è dichiarato nessun atteggiamento aziendale nei confronti del nucleare.

**UBI:** politiche di **progettazione e vendita responsabile** di prodotti e servizi, **educazione finanziaria**, iniziative per la clientela (per es. nelle scuole); pratiche di customer satisfaction e gestione del reclamo.

Nel capitolo inclusione sociale l'azienda prende in considerazione le **fasce deboli:** giovani, lavoratori atipici, immigrati, imprese minori, imprese sociali e organizzazioni no profit etc. Assai

consistente il capitolo **performance ambientale**: riduzione dei consumi e altri indicatori. Nel BS è evidenziata la **Policy per il settore armi che vieta qualsiasi rapporto con imprese coinvolte in attività di sviluppo, produzione, stoccaggio e commercializzazione**; si definiscono **mercati controversi i settori: tabacco, pellicce, nucleare, gioco d'azzardo, chimica per l'agricoltura**.

**BPop**: clienti divisi per retail, corporate, private presente anche il dato depositi/impieghi per regione, provincia, territorio e la densità delle filiali in Italia. Bpop offre un conto per i bambini e per i giovani e nel BS c'è un capitolo dedicato ai rapporti con la Chiesa cattolica. **Presenti Fondi d'investimento etici e Comitati Territoriali di consultazione e credito**.

Non ci sono prodotti per aziende bio, solidali, no profit e neppure per i migranti. È presente una struttura a livello Holding dedicata alla gestione dei reclami governati con una procedura informatica, tramite e mail e call center; nel BS sono presenti i dati riassuntivi per tipologia di reclamo.

**Dettagli su raccolta e smaltimento rifiuti; efficienza energetica dell'azienda e sull'impatto ambientale derivante dalla mobilità dipendenti** (agevolato l'utilizzo della navetta ove presente).

BPop non è più una Banca non armata, dal 2011 affida la decisione di finanziare il mercato delle armi alla decisione del CdA.

Per il futuro si parla di **presidio dei rischi** continuando a valorizzare il modello mutualistico, sostenendo innovazione, accessibilità dei prodotti e dei servizi offerti.

**CARIGE**: presenti tabelle sulla distribuzione della clientela, attuazione delle norme MIFID, Patti Chiari; diffusione cultura finanziaria, Piano Famiglie, Fondo di solidarietà (sospensione rata mutuo), fondo giovani coppie (accesso al credito per la prima casa) e rinegoziazione mutui e finanziamenti antiusura.

Piani d'intervento specifici per le imprese, prodotti dedicati ai giovani, finanziamenti agevolati al progetto Erasmus e prodotti dedicati agli anziani. Presenti indagini di customer satisfaction e per la gestione dei reclami nel BS si fa riferimento associazione Concordato Bancario e all'arbitro bancario finanziario.

**Sponsorizza** attività territoriali: premio letterario Rapallo Carige, Salone nautico, Euroflora.

Molta attenzione alla raccolta differenziata, contenimento dei consumi energetici, avviata la procedura di razionalizzazione delle apparecchiature atte a sostituire gli impianti che maggiormente danneggiano l'ambiente (riferimento al Regolamento Europeo 2037/2000). Nel corso del 2011 il Ministero dell'economica ha autorizzato Carige per **finanziamenti all'esportazione di armamenti per un importo di 8 mln circa**.

**CARIPARMA**: prodotti differenziati per giovani (conto università; pensionati (più di prima); stranieri (sostegno attività etico sociali in Senegal).

Indagine customer satisfaction su diversi segmenti di clientela con censimento e monitoraggio dei reclami. Riduzione consumi energetici e acquisto di prodotti green per cancelleria.

Per gli impegni futuri è presente apposito capitolo in cui si sottolinea di voler proseguire il percorso di socialità finanziaria, sostenere il reddito delle famiglie. **Favorito il green banking sia a famiglie che a imprese**; sostegno a progetti di eccellenza in ambito culturale e sociale sul territorio.



## VALORE AGGIUNTO

### ISP:

Valore economico generato 12,6 mld

Collaboratori 6,6 mld (oltre il 50% del valore generato) interni ed esterni e la voce comprende anche i compensi dei promotori finanziari e i costi lordi relativi agli esodati)

Fornitori 3 mld (oltre il 20% del v.e.g.) (acquisto di beni e servizi)

Stato enti e istituzioni 4,7 mld ( pagamento imposta sostitutiva per riallineamento fiscale degli avviamenti) e 7 mln a beneficio della Comunità (beneficienza, elargizioni liberali) 32% del v.e.g.

Azionisti 822mln (7% del v.e.g.) (anche se in presenza di un risultato netto negativo, sottrazione alle riserve straordinarie)

### MPS :

valore economico generato 4.058.005 (in migliaia di euro) - 22% rispetto al 2010

Valore economico distribuito: 4.447.304 + 2,60% rispetto al 2010

Dipendenti e collaboratori: 2.271.033 - 0,05 “ “

Fornitori 1.150.820 + 1,39%

Amministrazione centr e Periferica 1.022.797 +36,46 %

Collettività ed ambiente 6.119 - 94,41%

Non sono stati distribuiti dividendi agli azionisti.

### BPop:

Valore aggiunto globale consolidato lordo 3260 di cui:

Fornitori 760

Risorse Umane 1491

Azionisti 23

Amm.ne centrale e periferica 690

Collettività Ambiente 2

Sistema impresa 293

### CPR

Valore Economico Generato 1.617.904

Valore economico distribuito 1.564.830

Valore economico trattenuto 53.074

### CARIGE

Risorse umane 53,3%

Azionisti 10,8% sotto forma di dividendi

Collettività 10,2% elargizioni di varia natura dirette o indirette

Enti/istituzioni 21% imposte e tasse dirette e indirette

Sistema impresa 4,8% utili trattenuti, ammortamenti e accantonamenti

N.B. Non ci sono notizie per le restanti banche analizzate.

## **COMPAGNIE DI ASSICURAZIONE**

**Mission e valori:** **Generali** afferma l'impegno ad essere un Gruppo internazionale di riferimento che produce risultati eccellenti e costanti per gli stakeholder attraverso l'impegno all'eccellenza, all'innovazione e la sfida a diventare l'azienda più attrattiva per le persone che realizzano i migliori risultati. Anche nella mission di **Allianz** si parla di sviluppare e fornire servizi assicurativi e finanziari confermando anche l'obiettivo di lavorare insieme per generare benessere e sicurezza nel tempo. **Cattolica** si distingue per un richiamo a sensibilità etica a partire dalla relazione con i soci e la sua identità cooperativa si riverbera nell'aspirazione ad un sistema di governance di alta affidabilità. **AXA** che dal 2010 usa "indicatori della maturità" della RSI sviluppa la sua azione con priorità verso i suoi stakeholder, in particolare ambiente e società.

**Il modello di governance** prevalente delle aziende esaminate è quello tradizionale con la presenza dell'Organismo di Vigilanza.

### **ALLIANZ**

**Strumenti della RSI:** in **Allianz** al codice etico è allegato al Codice di Corporate Governance e nel CIA sono elencate: Commissione paritetica inquadramento; Commissione P.O., O.P. Formazione e osservatorio polizze. Dal codice etico di Allianz emergono i valori assegnati al personale: creazione di valore, rispetto, prevenzione delle discriminazione e abusi di ogni tipo.

**Allianz Italia non redige un BS proprio** per questo risulta difficoltosa la raccolta e la successiva analisi dei dati elencati nel BS di Gruppo. In ogni caso si segnalano le informazioni che seguono.

**Dipendenti:** vengono presentati dati riferiti alla formazione finanziata con fondi FBA, alla formazione interna in generale e ai corsi di lingua. È evidenziata la presenza in azienda degli RLS e la possibilità per i dipendenti di effettuare visite periodiche di medicina preventiva. Annualmente è somministrato un questionario a tutto il personale per verificare il clima aziendale.

**Clienti:** messa a punto di prodotti specifici per famiglia, imprese e studenti. Investimenti in iniziative con le università per progetti di studio in ambito assicurativo Monitoraggio customer satisfaction e gestione dei reclami tramite call center.

**Ambiente:** politiche per la riduzione dei consumi energetici e **mobilità sostenibile** dei dipendenti nell'area milanese.

I dati sulla distribuzione del valore aggiunto non sono pubblicati perché Allianz Italia non redige un proprio BS.

### **GENERALI**

**Strumenti della RSI:** in **Generali** è presente un codice etico, una Carta Sociale Europea e un Servizio preposto alla RSI con compiti di coordinamento tra il Comitato per la Sostenibilità e il Comitato per l'ambiente sotto la diretta responsabilità del Chief financial officer; Il BS è approvato dal CdA.

**Stakeholder:** sono raggruppati in tre categorie: stakeholder diretti (dipendenti, forza di vendita e azionisti), stakeholder competitivi (clienti, partner contrattuali e società emittenti), stakeholder socio-ambientali (comunità e ambiente).

Per lo **stakeholder sindacato** si parla di commissione Pari opportunità e life work balance mentre non sono presenti Organismi paritetici per la formazione e il sindacato non è coinvolto nell'elaborazione e stesura né del BS né del codice etico.

**Dipendenti:** nel BS si sottolinea che la valorizzazione delle persone e delle diversità sono motivo di arricchimento mentre la parità di trattamento uomo/donna è da sempre obiettivo del Gruppo. Nel BS è evidenziato l'utilizzo dei fondi per la formazione erogati da FBA; per la formazione Group Innovation Academy gestisce l'attività formativa di tutte le società del Gruppo e in termini complessivi il numero di ore di formazione pro capite per dipendente è aumentato rispetto agli anni scorsi.

**Dipendenti: Welfare, salute e sicurezza.** Nei principali paesi in cui opera il Gruppo è presente un piano pensionistico complementare, polizze sanitarie, attività socio culturali per il personale in quiescenza e asili nido aziendali a: Trieste, Mogliano Veneto e Roma. Nella maggior parte delle Società del Gruppo è presente un Comitato Salute e Sicurezza e un Servizio di Prevenzione dei Rischi.

**Clienti:** nell'ottimizzazione del servizio al cliente rientra, anche, la **gestione dei reclami** nel rispetto delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo è presente, per questo, sono stati predisposti canali multimodali per l'invio di segnalazioni e successiva gestione del reclamo.

Predisposte **polizze che rispondono ai bisogni di categorie specifiche:** per i giovani ("Primo domani": piano di accumulo integrabile con coperture assicurative e "tutela economica" in caso di premorienza del genitore) un progetto per facilitare l'avvicinamento degli under 40 alla previdenza complementare; prodotti dedicati agli anziani; prodotti dedicati alla coppia "Uno in Due" (anche per famiglie non tradizionali) e prodotti dedicati agli immigrati (Spagna).

**Ambiente:** dal 2009 il Gruppo è impegnato in un progetto finalizzato all'introduzione di un **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)** per il rispetto della norma ISO 14001. Nel mese di ottobre 2011 è stato definito il Programma ambientale di Gruppo. Nel gennaio 2012 si è riunito il Comitato per la Sostenibilità ed è stato approvato l'adozione della norma ISO 14064 per la rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra.

Il Gruppo riconosce, in linea di principio, la propria responsabilità morale per il miglioramento delle comunità in cui opera a livello sociale, culturale, ambientale etc.. **Le linee guida etiche proibiscono investimenti in strumenti finanziari emessi da aziende che direttamente o indirettamente: producono armi che possono violare i principi fondamentali dell'uomo (bombe a grappolo, mine antiuomo, armi nucleari etc), oppure producono gravi danni ambientali o sono soggetto di gravi episodi di corruzione.**

A fine 2011 non risultavano in portafoglio investimenti non etici.

Il **Valore Aggiunto Globale (VAG)** esprime la ricchezza che le attività svolte dal Gruppo hanno generato nel corso dell'esercizio a favore delle diverse categorie di stakeholder di riferimento ed è calcolato come differenza tra il valore dei beni e dei servizi prodotti dall'azienda e il valore dei beni e dei servizi che essa acquisisce dall'esterno. Il VAG nel 2011 è ammontato a 12.737,2 milioni di euro in diminuzione del 6,6% rispetto a quello del 2010.

---

Valore aggiunto globale consolidato lordo 12.737 di cui:

Impresa	545
Azionisti	607
Dipendenti	4265
Agenti e promotori	5366
Stato	652
Finanziatori	1253
Comunità	49

---

### **AXA**

**Strumenti della RSI:** è presente la carta dei valori, il Cae, CPO, OPF e varie policy nei settori sensibili/controversi; AXA nel 2013 istituirà anche in Italia un ufficio CSR affiancato al Comitato CSR di Gruppo. Il Cae di Gruppo sviluppa la sua azione sulla RSI per assicurare il rispetto della stessa e promuove informazione e formazione a tutti i dipendenti del Gruppo in tal senso. L'obiettivo di includere il tema della RSI nei programmi formativi di AXA university è dato per raggiunto al 50%, quello di coinvolgere i lavoratori nel processo di CSR è dato al 75%. Il Gruppo si pone l'obiettivo di estendere la RSI ad almeno il 90% di tutti i nuovi contratti con fornitore e di revisionare quelli già in essere. Il sindacato non è stato coinvolto nei temi della RSI.

**Stakeholder:** personale, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità.

**Dipendenti:** questionario annuale per l'indagine clima di gruppo. Previdenza e assistenza disciplinate dal CIA. Il Gruppo: sviluppa il sistema di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e monitora l'equilibrio tra vita privata e vita professionale dei dipendenti.

**Clienti:** Standard comunicativi trasparenti ad ogni livello anche per consentire al meglio la gestione dei reclami.

**Ambiente:** misura la riduzione dei consumi energetici per la tutela delle risorse del pianeta. Gli indicatori sono basati sul Dow Jones Sustainability Index. Impegni per riduzione dei consumi e delle emissioni. AXA, a tal fine, sta innovando anche i prodotti offerti migliorando le condizioni per le medie e piccole imprese che assicurano l'utilizzo di stabili/impianti eco-compatibili e flotte aziendali formate da veicoli a basso impatto ambientale. È fissato l'obiettivo di incorporare considerazioni di tutela ambientale nei nuovi prodotti

I dati sulla distribuzione del valore aggiunto non sono pubblicati perché AXA non redige un proprio BS.

### **GRUPPO CATTOLICA ASSICURAZIONI**

**Strumenti della RSI:** troviamo una novità: **la Consulta**, comitato misto composto da membri nominati fra amministratori, dipendenti e gli agenti della società. La Consulta "ha la finalità di concorrere all'individuazione delle linee e principi per un'operatività socialmente responsabile verso la società". Il gruppo ha un codice etico e il BS è redatto da una funzione all'uopo dedicata. Presenti la Commissioni per formazione, CPO, commissioni: sorveglianza, carichi di lavoro,

sistema incentivante, mobbing ma anche in questa azienda il sindacato non è coinvolto né ex ante né ex post nella stesura del BS.

**Dipendenti:** coperture sanitarie per i dipendenti e famigliari e condizioni vantaggiose di stipula per polizze: vita, investimento e previdenza. Nel 2011 Cattolica ha confermato il contributo del Fondo di assistenza malattie per i pensionati nella stessa misura dei dipendenti in servizio. L'ultima indagine di clima risale al 2008.

**Clienti:** prodotti differenziati: Patto per i giovani (agevolazioni tariffe RC Auto per le persone tra i 18 e i 26 anni). Cattolica Previdenza offre prodotti dedicati alle famiglie con figli; senior over 50; piccole e medie imprese. La qualità del servizio per una Compagnia si misura anche nella liquidazione del sinistro e in questo senso l'Azienda ribadisce il proprio impegno a migliorarsi attraverso la rete di carrozzerie convenzionate.

**Comunità:** per quanto riguarda la presenza nella Comunità Cattolica è stata presente a molte iniziative sul territorio nell'Anno Europeo delle attività di volontariato che promuovono la cittadinanza attiva.

**Ambiente:** il Gruppo ha interesse costante per gli impieghi finanziari nel settore ambientale e fornisce sostegno di progetti specifici (eolico, fotovoltaico, acqua etc.).

## **Valore aggiunto**

### **Valore aggiunto globale netto 730 mln:**

**La quota maggioritaria del valore è stata percepita dagli Agenti (281,8 mln)**  
**alle banche partner 82,9 mln che hanno funzione importante nella distribuzione dei prodotti**  
**vita e previdenziali**  
**al personale 122,6 mln;**  
**ai fornitori e collaboratori esterni 137,3**  
**broker 16**  
**collettività 8,2 mln (comprende 4,4 mln Fondazione Cattolica);**  
**consigli di amministrazione 6,4;**  
**soci e azionisti 4,8;**  
**sistema impresa 41,8;**  
**stato 28,2.**

## PROSSIMI PASSI D'ANALISI

I bilanci sociali 2012 continueranno ad essere oggetto di analisi permettendo un confronto dei dati nel tempo.

Inoltre, dal 2012 l'Ufficio Nazionale ha avviato una collaborazione con Vigeo, una fra le principali agenzie di rating sociale ed ambientale, che ha permesso alla Fisac CGIL di "contribuire" alla definizione dei giudizi sulle "qualità delle relazioni industriali e delle libertà sindacali nel settore bancario".

Tale contributo si è realizzato attraverso la compilazione di un questionario, appositamente definito, da parte dei segretari responsabili della FSAC CGIL di 11 Gruppi (MPS, BPER, BPM, Banca Popolare di Sondrio, Banco Popolare, BNL, Cariparma, Credito Valtellinese, ISP, UBI e Unicredit). La periodicità del campionamento utilizzata da Vigeo è di 24 mesi.

I dati raccolti sono stati utilizzati da VIGEO, insieme a quelli degli altri stakeholder, per la realizzazione di Studio internazionale del settore bancario in termini di RSI (nel link Dipartimento Sostenibilità e RSI del sito Fisac nazionale verrà resa disponibile l'ultima edizione risalente al 2011) pubblicato ad aprile 2013 e di cui vi verrà presentato un estratto tematico durante la riunione della RETE nazionale a Fiuggi il 26 e 27 giugno.

Gli scopi principali delle domande sono:

1. **Dalla 1 alla 4:** verificare la presenza di vertenze per attività discriminatorie verso il sindacato, la mancanza di accordo nelle fasi cruciali della vita aziendale e la presenza di violazioni in materia di salute - sicurezza e pari opportunità.
2. **Dalla 5 alla 9:** verificare il livello di coinvolgimento/dialogo/condivisione del sindacato inerentemente i temi: stress da lavoro correlato, pari opportunità, salute e sicurezza, formazione, CSR e sostenibilità in generale.

### Scheda domande Vigeo

1. FISAC è a conoscenza di vertenze sindacali per condotta antisindacale a danno dell'azienda? Se sì, è possibile avere qualche dettaglio riguardo a queste vertenze?  
Risposta:
2. FISAC è a conoscenza di vertenze sindacali per violazioni in materia di pari opportunità a danno dell'azienda? Se sì, è possibile avere qualche dettaglio riguardo a queste vertenze?  
Risposta:
3. FISAC è a conoscenza di vertenze sindacali per violazioni in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro a danno dell'azienda? Se sì, è possibile avere qualche dettaglio riguardo a queste vertenze?  
Risposta:
4. Ristrutturazioni: FISAC e gli altri sindacati hanno sottoscritto il piano industriale? Vi è un accordo quadro sulle ristrutturazioni?  
Risposta:

5. La gestione dello stress da lavoro correlato è parte delle tematiche discusse con i sindacati a livello di contratto integrativo aziendale?

Risposta:

6. Quali sono le attività svolte dall'Organismo paritetico della formazione in azienda nell'anno 2011-2012? Quante volte si è riunito?

Risposta:

7. Quali sono state le attività svolte dal comitato paritetico sulle Pari Opportunità in azienda nell'anno 2011-2012? Quante volte si è riunito?

Risposta:

8. Sono presenti in azienda/Gruppo di luoghi di confronto/coinvolgimento in materia di CSR? Se sì, quali e con quale funzionamento/composizione (organismi paritetici etc.)? quante volte si è riunito? Quali temi o strumenti sono stati trattati (welfare, mobilità sostenibile etc. e/o Bilanci sociali, codici etici etc.)? Sono stati avviati progetti di CSR condivisi?

Risposta:

9. Esistono accordi sindacali di secondo livello riferite a materie inerenti la RSI che riguardano i lavoratori (le migliori condizioni dello ST interni, tra i quali la mobilità sostenibile, clima aziendale etc.) Se sì su quali temi?

Risposta: