

RESOCONTO DI SOSTENIBILITÀ 2015 GRUPPO BNL



CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY



BNL

GRUPPO BNP PARIBAS

La banca
per un mondo
che cambia

RESOCONTO DI SOSTENIBILITÀ 2015

GRUPPO BNL

Aggiornato a giugno 2016



Indice dei contenuti

1.	Introduzione.....	4
1.1.	Perimetro di rendicontazione	4
2.	Il modello e la governance di BNP Paribas.....	6
3.	Governance e approccio alla CSR del Gruppo BNL.....	11
4.	Indicatori relativi alla Responsabilità economica.....	22
4.1.	Ricchezza economica generata e distribuita.....	23
4.2.	Pratiche di approvvigionamento.....	26
4.3.	La rete distributiva	30
4.4.	Innovazione e sicurezza dei servizi bancari.....	37
4.5.	Customer Satisfaction e gestione di reclami.....	39
5.	Indicatori relativi alla Responsabilità come datore di lavoro.....	46
5.1.	Occupazione.....	48
5.2.	Relazioni Industriali.....	60
5.3.	Diversità e pari opportunità.....	62
5.4.	Welfare aziendale	67
5.5.	Formazione e educazione	69
5.6.	Il dialogo e l’ascolto con le nostre persone	72
5.7.	Salute e sicurezza sul lavoro	75
6.	Indicatori relativi alla Responsabilità sociale verso la collettività	80
6.1.	Educazione ed inclusione finanziaria	81
6.2.	Presenza della Banca nel territorio: investimenti per la comunità.....	83
6.3.	Comunicazione e web community.....	86
7.	Indicatori relativi alla Responsabilità ambientale	87
7.1.	Riduzione degli impatti ambientali diretti	88

1. Introduzione

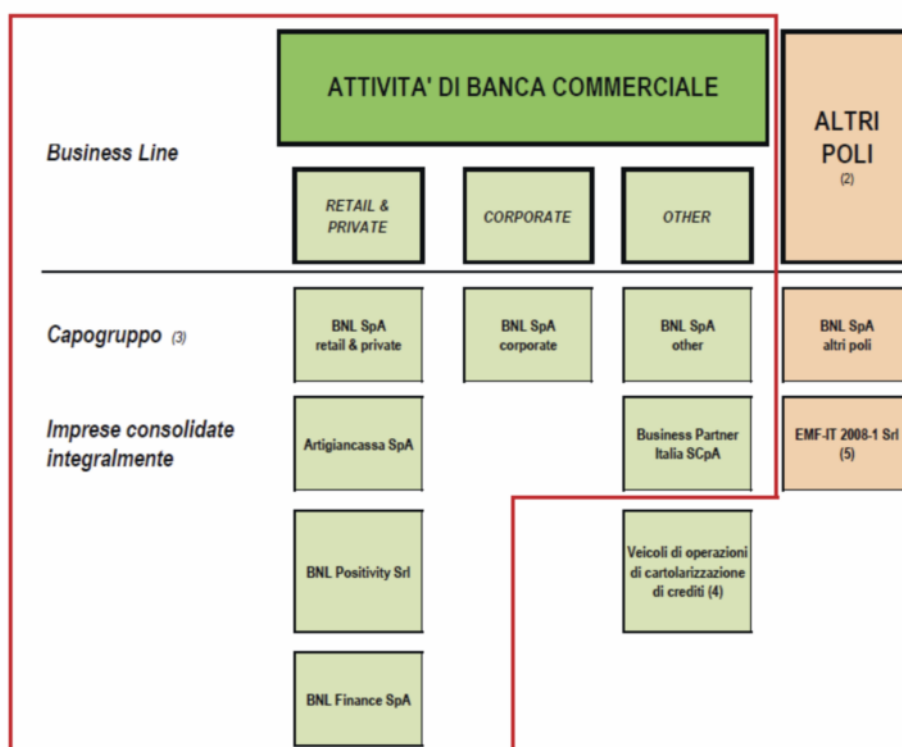
1.1. Perimetro di rendicontazione

Il presente documento “Resoconto di Sostenibilità 2015” è stato redatto su base volontaria con lo scopo di raccogliere i dati di sostenibilità economica, ambientale e sociale, relativi all’anno 2015, del Gruppo BNL (BNL, BPI, Artigiancassa, BNL Positivity, BNL Finance) di seguito raffigurato in forma schematica.

Il Resoconto, redatto ispirandosi alle linee guida “G4 Sustainability Reporting Guidelines” e al “G4 Sector Disclosures” relativo ai “Financial Services”, non descrive l’analisi di materialità né l’attività di coinvolgimento dei suoi stakeholder in quanto l’obiettivo è quello di avere un quadro d’insieme sulle attività di CSR ad oggi presenti nel Gruppo, creare maggiore consapevolezza sui gap da colmare e sugli obiettivi futuri di miglioramento.

L’analisi iniziale ha riguardato prima di tutto il modello di Gruppo, in particolare si è descritto l’approccio alla CSR, la governance e gli obiettivi posti nel breve/medio periodo sulle tematiche legate alla sostenibilità. A seguire, è stato evidenziato il panorama italiano del Gruppo BNL, facendo, dove opportuno, dei focus specifici per società. Salvo dove diversamente indicato, i dati relativi a BNL comprendono i dati delle Società BNL s.p.a e Business Partner Italia s.c.p.a.

La rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2015 certificata a livello di Gruppo BNP Paribas, inclusiva del Gruppo BNL, è disponibile sul sito www.bnpparibas.com.



Società	<Descrizione
BNL s.p.a.	<ul style="list-style-type: none"> • Capogruppo • BNL è uno dei principali gruppi bancari italiani e offre un'ampia gamma di prodotti e servizi, per soddisfare le esigenze dei propri clienti (privati e famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione). • Società per azioni con capitale sociale pari a € 2.076.940.000.
Business Partner Italia s.c.p.a.	<ul style="list-style-type: none"> • Controllata dal Gruppo BNL (92,4%) • Fornitura, senza scopo di lucro, di servizi consulenziali e gestionali, strumentali alle attività svolte dai propri soci. • Società consortile per azioni con capitale sociale pari a € 5.665.200.
Artigiancassa s.p.a.	<ul style="list-style-type: none"> • Controllata dal Gruppo BNL (73,86%) • Prodotti e servizi dedicati al mondo artigiano e PMI • Società per azioni con capitale sociale pari a € 10.000.000,00 interamente versati, ripartito tra 73,9% da BNL S.p.A 26,1% da AGART S.p.A
BNL Finance s.p.a.	<ul style="list-style-type: none"> • Proprietà 100% BNL • Erogazione di prestiti garantiti da cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Mercati serviti su scala nazionale. • Società per azioni con capitale sociale pari a € 14.950.000.
BNL Positivity s.r.l.	<ul style="list-style-type: none"> • Controllata dal Gruppo BNL (51%) e First Data (49%). • Servizi di Acquiring, e servizi di pagamenti online (My Bank); mercati serviti su scala nazionale. • Società a Responsabilità Limitata con capitale sociale pari a € 4.773.000.

2. Il modello e la governance di BNP Paribas

Il business bancario è attraversato da una profonda trasformazione ed è particolarmente importante ri-affermare la missione della Banca, i principi e i valori su cui si fondano le nostre azioni; questi valori sono stati sviluppati nel 2015 attraverso un lavoro collaborativo che ha coinvolto 500 top manager e 22.000 dipendenti del Gruppo BNP Paribas.

La Vision di BNP Paribas

Vogliamo essere la banca leader in Europa, con una solida presenza globale. Il partner preferito dei nostri clienti sul lungo termine, in grado di contribuire ad una crescita responsabile e sostenibile.

La Mission di BNP Paribas:

Vogliamo avere un impatto positivo sui nostri stakeholder e sulla società nel suo complesso. Grazie al nostro modello integrato, i nostri dipendenti potranno esprimere al massimo il loro impegno ed offrire ai nostri clienti un servizio e delle soluzioni di eccellenza. Proporremo ai nostri colleghi un ambiente di lavoro motivante e stimolante. Vogliamo far parte dei player più degni di fiducia del settore, integrando ulteriormente i nostri valori e la nostra etica nei nostri comportamenti quotidiani.

I Valori di di BNP Paribas





L'organizzazione della Funzione CSR in BNP Paribas

La CSR è dal 2012 una funzione del Gruppo BNP Paribas; da maggio 2015 è sotto la responsabilità di Michael Konczaty, Group Chief Operating Officer. Il modello organizzativo è definito da una politica specifica concordata con il Top Management, con la presenza di un responsabile CSR per i principali Paesi e business entity, con incontri trimestrali con la funzione centrale di Gruppo per facilitare l'applicazione delle politiche ai singoli Paesi/Mestieri. Inoltre vi è una sponsorship di un membro del comitato esecutivo di ciascun Paese/business line, un incontro almeno annuale con il Board of directors e incontri periodici con il Group executive committee su tematiche CSR.

Il comitato etico del Gruppo BNP Paribas dal 2015 ha il ruolo di advisory del Comitato esecutivo di Gruppo per assicurare che le attività siano in linea con i valori di BNP Paribas e con gli standard più elevati di integrità professionale e di etica. E' presieduto da Jean-Marie Guéhenno, Presidente di International Crisis Group e composto da diverse personalità indipendenti oltre che da 3 membri del comitato esecutivo di Gruppo. Quest'anno ha espresso il suo parere sul nuovo codice di condotta di Gruppo, e sulle politiche agricole e per il finanziamento della transizione energetica.

Il Gruppo BNP Paribas si impegna a rispettare i diritti umani internazionalmente riconosciuti definiti nella Carta internazionale dei diritti dell'uomo (la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, il Patto Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali e il Patto Internazionale sui Diritti Civili e Politici) e riconosce inoltre i principi cardine del lavoro stabiliti dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro.

Il Gruppo BNP Paribas e BNL sono membri attivi del Global Compact delle Nazioni Unite e ne sostengono i principi, in quanto quadro di riferimento cui ispirare l'approccio a una gestione responsabile d'impresa, ivi compresa la tutela dei diritti umani fondamentali.

Il Gruppo rispetta le normative nazionali e internazionali e le disposizioni di legge locali vigenti nei paesi in cui opera e, laddove la legislazione locale sia più stringente della disciplina interna, si conforma ovviamente alle disposizioni di legge a livello locale. Nei casi in cui le leggi nazionali siano in contrasto con i principi contenuti nella policy di Gruppo in materia di diritti umani, BNP Paribas si impegna a rispettare la legislazione locale cercando modi per rispettare e difendere comunque i principi dei Diritti umani definiti al proprio interno

Gli Indicatori di CSR di BNP Paribas

BNP Paribas ha definito 13 indicatori di CSR e un target per ciascuno per il periodo 2106-2018. I progressi vengono misurati e verificati periodicamente. Nove di questi indicatori fanno parte del compensation plan di 5000 manager del Gruppo BNPP e pesano il 20% del valore del piano.

Il Gruppo BNL in Italia parteciperà attivamente al raggiungimento degli obiettivi fissati.

	Indicatore (KPI)	Obiettivo 2018
Economico	% dei finanziamenti destinati ad imprese che contribuiscano direttamente al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite	Minimo il 15%
	% dei collaboratori formati ogni anno su almeno un tema di etica	>80%
	% dei finanziamenti alle imprese comprese in un settore coperto da una delle politiche di Gruppo di gestione di rischi extra finanziari	40%
Datore di lavoro	% di Donne in un comitato di Direzione (multi mestiere e multi Paese)	23% Codir
	% di collaboratori che beneficino di almeno 14 settimane di congedo maternità e/o 6 giorni di congedo di paternità	85%
	% di collaboratori che dichiarino di aver seguito un corso di formazione (anche on line) negli ultimi 12 mesi	90%
Sociale/collettività	Numero di soggetti annualmente beneficiari di microcredito da istituzioni di microfinanza finanziati da BNPP (proquota dei finanziamenti BNPP)	350,000
	% di collaboratori direttamente impattati dal rischio di violazione dei diritti umani che abbiano seguito una formazione dedicata	80% del target (ca 3000 persone)
	Budget totale di Filantropia di BNPP	Budget annuo medio superiore o uguale a base 2015
Ambientale	Montante dei finanziamenti complessivi dedicati alle energie rinnovabili	15 Mds in 2020
	Bilancio emissioni gas effetto serra (Co2)	2,61 teq CO2/ETP ; 2,41 in 2020
	Numero di persone sensibilizzate ai temi ambientali da BNPP	140,000
Gov.	% di collaboratori che abbiano immagine positiva di come il gruppo esercita la sua Responsabilità sociale (nuova domanda GPS)	72%



Le posizioni pubbliche di BNP Paribas

Il Gruppo BNP Paribas approccia la Responsabilità sociale d'impresa nel quadro di alcune posizioni pubbliche che sottolineano il modo in cui il Gruppo ha deciso di condurre il business. Con una presenza in 75 Paesi il Gruppo rispetta i diritti universali dell'uomo come contributore e membro attivo di:

- United Nations Global Compact (Advanced level)
- UN Women's Empowerment Principles
- UNEP Finance Initiative
- Carbon Disclosure Project
- Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)
- Businesses for Human Rights (Entreprises pour les Droits de l'Homme, EDH)
- Businesses for the Environment (Entreprises pour l'Environnement, EpE);
- Banking Environment Initiative (BEI)
- Businesses and Health

Il Gruppo BNP Paribas partecipa attivamente a:

- Equator Principles
- Principles for Responsible Investment
- Institutional Investors Group on Climate Change
- Soft Commodities Compact of the BEI

Di seguito le più recenti valutazioni delle principali agenzie di rating extra finanziarie:

Agenzia Rating	Rating (anno)	Differenza vs anno precedente	Integrazione negli indici correlati
Vigeo	63/100 (2014)	+ 3 pts (2013)	NYSE Euronext Vigeo World 120, Eurozone 120, Europe 120 et France 20
RobecoSAM	82/100 (2015)	+ 3 pts (2014)	DJSI World - DJSI Europe
Sustainalytics	79/100 (2015)	+ 1 pt (2014)	Global Compact 100 des Nations Unies et STOXX Global ESG Leaders
FTSE	4,5/5 (2015)	+ 0,6 pt (2014)	FTSE4Good Global Index
CDP	99 A- (2015)	+ 4 pts (2014)	

- BNP Paribas è inoltre posizionata come “5e entreprise la plus durable du CAC 4” secondo la classifica d’*Enjeux Les Échos*;
- BNP Paribas cresce nella classifica 2016 “100 entreprises les plus durables” secondo la rivista canadese specializzata *Corporate Knights* raggiungendo la 35a posizione al mondo.

I prodotti di investimento SRI (Socially Responsible Investments)

BNP Paribas promuove un’ampia gamma di investimenti responsabili per i propri clienti retail, private e gli investitori istituzionali. La propria expertise si fonda su due approcci complementari, una focalizzata su aziende Best in Class nella loro categoria, l’altra su prodotti e servizi associati a sostenibilità, ambientale e sociale. La linea di Business BNP Paribas Investment Partners (IP) dedicata all’asset management applica dei criteri ESG a tutti i suoi fondi di investimento. Questi criteri di analisi tengono conto dei criteri del Global Compact. BNPP IP avvia un dialogo con quelle aziende che non rispettano questi impegni e può arrivare alla decisione di non approvarne i rendiconti o disinvestire.

I fondi BNP Paribas SRI hanno masse in gestione per 19 miliardi di euro nel 2015 con una crescita del 28% vs una crescita totale degli AUM del 6.8%.

In linea con gli obiettivi post Cop 21 di limitare il riscaldamento globale a + 2 gradi BNPP IP si è impegnata a pubblicare il carbon footprint dei suoi investimenti, offrendo ai propri clienti investimenti a basso impatto di carbone, e ha aderito al Montreal Pledge.



3. Governance e approccio alla CSR del Gruppo BNL

HIGHLIGHTS 2015

- Tutte le società adottano le strategie CSR del Gruppo BNPP: i 4 pilastri
- Tutte le società sono dotate di un modello 231 e Codice Etico
- BNL e BPI adottano un Codice di Condotta coerente con i principi e le prescrizioni del Modello 231 e al Codice Etico in esso incluso
- Su un totale di 28 Consiglieri di Amministrazione (14 nel CDA di BNL), una è donna
- Artigiancassa ha la certificazione qualità ISO 9001
- Adesione a network sociali: Global Compact, CSR Manager Network, Fondazione Sodalitas, Anima, FAI (Fondo per la difesa dell'ambiente)
- Attività CSR a diretto riporto del Chief Operating Officer BNL

Nel 2015 l'Unità organizzativa della Corporate Social Responsibility del Gruppo BNL è stata collocata a diretto riporto del Chief Operating Officer (COO) che ha assunto anche il ruolo di CSR Manager di BNL con riporto funzionale alla CSR del Gruppo BNP Paribas.

In linea con la strategia di Corporate Social Responsibility (CSR) del Gruppo BNP Paribas, la suddivisione delle attività di CSR segue quattro distinti "pilastri" di responsabilità: economica, come datore di lavoro, sociale e ambientale. A questo si aggiungono 12 impegni, aggiornati nel 2015 per meglio riflettere le sfide in ambito CSR.

Responsabilità economica significa finanziare l'economia in modo etico, assolvendo al nostro ruolo primario di gestire finanziamenti e investimenti dei nostri clienti generando un impatto positivo sulla società e integrando in modo sistematico i rischi ambientali e sociali;

Responsabilità come datore di lavoro significa sviluppare e potenziare le persone in modo responsabile nell'ambizione di essere una azienda dove sia piacevole lavorare, un'azienda orientata all'apprendimento continuo, ad una gestione dinamica delle carriere, e che favorisce l'inclusione e la diversità;

Responsabilità sociale significa essere un agente positivo di cambiamento all'interno della comunità in cui la Banca opera, offrendo prodotti e servizi ampiamente accessibili, combattendo l'esclusione sociale e promuovendo i diritti umani, anche orientando la filantropia verso cultura, solidarietà e ambiente;



Responsabilità ambientale significa agire contro il cambiamento climatico e affiancare i clienti nella transizione energetica sostenibile con politiche di investimento e finanziamento.

La nostra responsabilità 4 pilastri e 12 impegni



LA NOSTRA GOVERNANCE:

- animata dalla cultura della responsabilità e dell'integrità
- basata sulle migliori pratiche di gestione aziendale
- fondata sulla coerenza di intenti e di azione fra CdA, Azionisti, Management e insieme del Gruppo
- per promuovere l'azione di lungo termine di BNP Paribas e garantire il suo impatto positivo sulla collettività

La Corporate Social Responsibility opera con la seguente mission:

- implementare la politica di CSR di Gruppo in Italia in conformità con i 4 pilastri / 12 impegni, gestendo indicatori e obiettivi;
- sostenere nel continuo il Management BNL per l'integrazione dei temi della CSR nel business;
- creare e animare una rete CSR in BNL, sviluppando una cultura diffusa all'interno dell'organizzazione;

- effettuare reporting periodico alla CSR di Gruppo su piani d'azione e indicatori monitorati per i quattro pilastri di CSR;
- contribuire a soddisfare le richieste degli stakeholder del Gruppo esterni (agenzie rating extra-finanziarie, investitori istituzionali, potenziali clienti nel quadro di pitch, ONG, etc.) rispondendo alle richieste della CSR di Gruppo e coordinando la produzione delle relative informazioni;
- redigere le rendicontazioni necessarie in collaborazione con il Gruppo CSR;
- garantire il dialogo con le ONG locali, nel quadro della politica di CSR per le relazioni con le ONG e in collegamento con il responsabile relazioni con gli stakeholder a livello di Gruppo CSR;
- assicurare lo sviluppo delle sinergie e il governo della CSR con le Entità del Gruppo BNP Paribas per l'Italia.

Business Ethics: Codice Etico e Modello di Organizzazione e Controllo 231/01

In attuazione con quanto previsto dal D. Lgs.231/2001 e sulla base delle Linee Guida ABI, BNL si è dotata di un proprio "Modello di organizzazione e gestione" finalizzato alla prevenzione delle fattispecie criminose previste dall'ex. D. Lgs.231/2001. Il Modello comprende anche il Codice Etico, dove sono esposte le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare.

BNL e BPI sono inoltre dotate di un Codice di Condotta coerente con il modello 231/01 e di un Codice Etico in esso contenuto, in cui sono definiti l'insieme dei principi fondamentali che devono ispirare la condotta di ciascun collaboratore per salvaguardare la reputazione dell'Azienda nei confronti dei propri clienti, delle proprie controparti e delle Autorità, garantendone così il successo ed uno sviluppo stabile nel tempo.

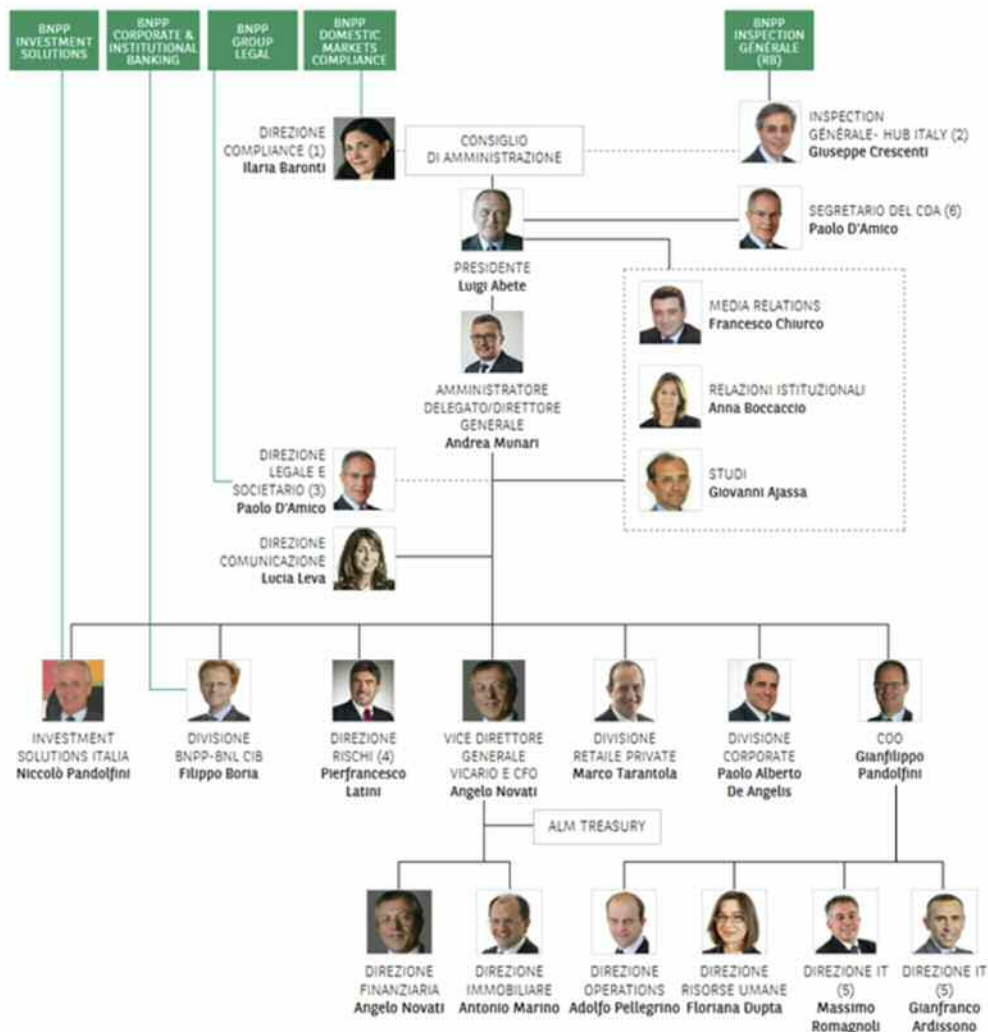
Inoltre, la Banca attua progetti e iniziative tese a rafforzare la qualità del servizio erogato ai clienti e a migliorare la relazione con essi. In linea con questo impegno, la Banca ha individuato al suo interno un'apposita funzione con il compito di monitorare e definire, con una corretta e obiettiva metodologia, il livello attuale e il livello-obiettivo di soddisfazione dei clienti e di sviluppare un processo di gestione dei reclami e delle segnalazioni della clientela volto al miglioramento continuo dei servizi.

La Banca tutela altresì l'integrità morale dei propri dipendenti e collaboratori, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. A tal fine, la Banca esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non vi siano atti di violenza psicologica o atteggiamenti e comportamenti discriminatori o lesivi della persona, delle sue convinzioni o condizioni.

A disposizione di tutti i collaboratori dell'Azienda c'è anche il Dispositivo di Allerta Etico, allocato presso la Direzione Compliance, che rappresenta un ulteriore canale per segnalare comportamenti discriminatori o lesivi della persona (Circ. nr. 11 del 19/02/2015), e il codice di condotta.

Per la governance del Gruppo BNL e l'assetto organizzativo si rimanda al dettaglio riportato all'interno del Bilancio consolidato 2015 pubblicato sul sito www.bnl.it nella sezione informazioni finanziarie.

Organigramma Direzione Centrale BNL



(1) La Direzione Compliance di BNL risulta integrata nel modello organizzativo di compliance del Gruppo BNP Paribas con conseguente stretto legame e riporto del Direttore Compliance al Domestic Markets Compliance di BNP Paribas. Sempre in ottica di indipendenza della funzione di controllo, l'inquadramento del Direttore Compliance è alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione e, per esso, al Presidente, al Comitato per il Controllo Interno e Rischi e all'Amministratore Delegato di BNL. All'interno della Direzione Compliance è strutturata la Funzione Aziendale Antiriciclaggio.

(2) Il Direttore di Inspection Générale-Hub Italy riporta funzionalmente al Consiglio di Amministrazione, e per esso al Presidente di BNL, al Comitato per il Controllo Interno e Rischi e all'Amministratore Delegato di BNL.

(3) La Direzione Legale e Societario di BNL risulta integrata nel modello organizzativo di legal del Gruppo BNP Paribas con conseguente stretto legame e riporto del Direttore Legale al Group Legal di BNP Paribas. Sempre in ottica di indipendenza della funzione di controllo, l'inquadramento del Direttore Legale e Societario è alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato/Direttore Generale BNL.

(4) La Direzione Rischi ha un legame diretto con il Group Risk Management (CRM) di BNP Paribas.

(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.

(6) Il Segretario riporta direttamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione.



Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria in base a età, genere, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.

Composizione Organi Statutari per genere

2015 GRUPPO BNL	Uomini	Donne	Totale
Consiglio di Amministrazione	27	1	28
Collegio sindacale	19	0	19
Comitato di controllo	3	0	3
Comitato Remunerazione e Nomine	5	0	5

Composizione Organi Statutari per genere

2015 BNL+BPI	Uomini	Donne	Totale
Consiglio di Amministrazione	10	1	11
Collegio sindacale	6	0	6
Comitato di controllo	3	0	3
Comitato Remunerazione e Nomine	5	0	5

Composizione Organi Statutari per genere

2015 ARTIGIANCASSA	Uomini	Donne	Totale
Consiglio di Amministrazione	9		9
Collegio sindacale	3		3
Comitato di controllo	N/A	N/A	N/A
Comitato Remunerazione e Nomine	N/A	N/A	N/A

Composizione Organi Statutari per genere

2015 BNL FINANCE	Uomini	Donne	Totale
Consiglio di Amministrazione	3	0	3
Collegio sindacale	5	0	5
Comitato di controllo	N/A	N/A	N/A
Comitato Remunerazione e Nomine	N/A	N/A	N/A

Composizione Organi Statutari per genere

2015 BNL POSITIVITY	Uomini	Donne	Totale
Consiglio di Amministrazione	5	0	5
Collegio sindacale (*)	5	0	5
Comitato di controllo	N/A	N/A	N/A
Comitato Remunerazione e Nomine	N/A	N/A	N/A

** di cui 2 Sindaci supplenti*

Composizione Organi Statutari per età

2015 GRUPPO BNL *escluso BNL+BPI	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Consiglio di Amministrazione	0	5	12	17
Collegio sindacale	0	2	11	13
Comitato di controllo	N/A	N/A	N/A	N/A
Comitato Remunerazione e Nomine	N/A	N/A	N/A	N/A

Per quanto riguarda BNL+BPI si segnala che al 31/12/2015 l'età media dei consiglieri è pari a **63 anni**

Composizione Organi Statutari per età

2015 ARTIGIANCASSA	<30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Consiglio di Amministrazione	0	2	7	9
Collegio sindacale	0	1	2	3
Comitato di controllo	N/A	N/A	N/A	N/A
Comitato Remunerazione e Nomine	N/A	N/A	N/A	N/A

Composizione Organi Statutari per età

2015 BNL FINANCE	<30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Consiglio di Amministrazione	0	0	3	3
Collegio sindacale	0	0	5	5
Comitato di controllo	NA	NA	NA	NA
Comitato Remunerazione e Nomine	NA	NA	NA	NA

Composizione Organi Statutari per età

2015 BNL POSITIVITY	<30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Consiglio di Amministrazione	0	3	2	5
Collegio sindacale (*)	0	1	4	5
Comitato di controllo	N/A	N/A	N/A	N/A
Comitato Remunerazione e Nomine	N/A	N/A	N/A	N/A

*** di cui 2 Sindaci supplenti**

Il presidio e la gestione dei rischi

Il presidio dei rischi è assicurato dalla Direzione Rischi che opera in coerenza con l'assetto organizzativo del Gruppo BNP Paribas e ha un legame diretto con il Group Risk Management (GRM). La Direzione Rischi verifica che il livello dei rischi di credito, controparte, di mercato (incluso liquidità a breve termine) e indirettamente di ALM (tasso di interesse banking book e liquidità a medio/lungo termine) assunti dalla Banca siano allineati con le rispettive policy e sia compatibile con la struttura economica e patrimoniale. La Direzione Rischi, tramite appositi flussi informativi, ha una visione unitaria di tutti i rischi nel loro complesso e della loro reciproca interazione. 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. Nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni – al cui interno operano diverse Funzioni aziendali di controllo, ciascuna con ruoli e responsabilità differenti e sancite a livello di normativa esterna ed interna - la Funzione di Controllo Periodico insiste essenzialmente sulla verifica "a posteriori" del regolare funzionamento della impresa ed in particolare dell'efficienza e della qualità del dispositivo di controllo permanente incentrandosi su un approccio "risk based".

Conflitti d'interesse e allerta etico

BNL ha adottato una serie di presidi per la prevenzione dei conflitti d'interesse, intendendosi le situazioni in cui, nell'esercizio delle attività della Banca, gli interessi di questa e/o dei suoi Clienti siano in conflitto, sia direttamente che indirettamente. In particolare, il "Dispositivo di allerta etico – Whistleblowing", recependo in materia i principi stabiliti nel Codice di Condotta del Gruppo BNP Paribas consente a ciascun collaboratore di esercitare il diritto di formulare specifiche segnalazioni relative alla conformità delle operazioni che realizza o di cui ha conoscenza; denunciare problematiche e violazioni (anche presunte) delle regolamentazioni esterne e dei principi deontologici che potrebbero recare un danno all'immagine ed alla reputazione della Banca.

Ore di formazione su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione per tipologia e metodo di erogazione

2015	N. partecipanti	Giorni di formazione erogati nell'anno	Formazione erogata in aula %	Formazione erogata a distanza %
Manageriale e (comportamentale)	4.282	8.377	97%	3%
Sicurezza	3.697	2.411	60%	40%
Informatica	834	2.340	97%	3%
Normativa	13.076	25.858	20%	80%
Tecnico specialistica	10.445	29.236	63,50%	27,5%
Neoassunti (dato relativo ai soli corsi di Induction)	94	250	100%	0%

Politiche anti-corrruzione

Uno degli aspetti che nel tempo ha acquisito una rilevanza sempre più significativa nei sistemi di controllo in BNL riguarda la prevenzione dei rischi di frode e, più in generale, di corruzione. L'osservanza del dispositivo di cui alla normativa "231/2001" fa sì che venga costantemente tenuta vigile l'attenzione su tutti quei comportamenti e negligenze che, se posti in essere, creerebbero i presupposti per il configurarsi di rischi-reato sanzionati dalla citata normativa esterna. In tal senso BNL è impegnata in

primis nella realizzazione di una mirata formazione per tutte quelle risorse deputate ad eseguire tali verifiche. In questo ambito la struttura di *Inspection Générale – Hub Italy* della Banca può svolgere indagini interne, dietro incarico dell'*Inspection Générale* della Capogruppo, a seguito di richieste dei vertici delle entità auditate seguendo le procedure di gruppo in materia.

Totale ore di formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione per tipologia di corso erogato

[Il valore non fa riferimento al numero di corsi effettuati. es. se la stessa persona svolge formazione per antiriciclaggio e per il D. Lgs 231 è conteggiato come uno solo]

2015	Ore di formazione			
	Giorni di formazione erogati	N. partecipanti Dirigenti	N. partecipanti Quadri Direttivi	N. partecipanti aree professionali
Antiriciclaggio (e-learning)	1.550	373	6.181	7.073
Antiriciclaggio (aula)	416	3	55	129
D. Lgs. 231/2001 (e-learning)	246	93	581	846
D. Lgs. 231/2001 (aula)	37	26	43	4
Midfid(e-Learning)	244	124	2.565	3.147
Midfid (Aula)	570	5	53	123
Totale	3.063	624	9.478	11.322

Embarghi e armamenti

BNL attua 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. Il Gruppo BNP Paribas, nell'ambito della gestione del rischio reputazionale, si astiene da operazioni che coinvolgono persone o Paesi oggetto di sanzioni, adottate non solo dalla UE ma anche da altri Paesi o organismi internazionali, applicando in questo modo *policy* più restrittive e che vanno oltre le previsioni di legge in materia di embarghi previsti dalla normativa Italiana e dalla U.E. 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 molto restrittiva e circoscritta alle sole operazioni scambiate con Paesi UE e NATO.

Le policy CSR di riferimento del Gruppo BNL

Negli ultimi anni si è prestata particolare attenzione nel minimizzare i rischi e gli impatti sociali e ambientali nelle operazioni bancarie. A tal fine, sono state emanate specifiche policy per regolamentare alcuni ambiti d'attività.

Oltre alle policy in vigore: Policy sul conflitto d'interesse dei collaboratori, Policy Regali e Inviti, Dispositivo di Allerta Etico-Whistleblowing, Policy contro la Corruzione, Policy Antiriciclaggio, Policy Embarghi, sono state introdotte specifiche **politiche settoriali**.

Le politiche settoriali nascono per disciplinare le nostre attività di business ed in particolare finanziamenti e investimenti con rischi e impatti sociali e ambientali rilevanti. Nel 2015 il Gruppo ha introdotto importanti modifiche nelle politiche sul carbone e miniere, dove al fine di contribuire alla lotta ai cambiamenti climatici, abbiamo escluso tutti i nuovi progetti di estrazione del carbone termico, dove non sia presente una adeguata strategia di diversificazione, e non finanziando più progetti di centrali elettriche alimentate a carbone nei Paesi a altro reddito; negli altri Paesi i finanziamenti saranno presi in considerazione solo se in Paesi firmatari di COP 21 e per progetti adeguati a tali impegni. Nel dettaglio:

1. Produzione di energia elettrica mediante centrali a carbone: produce emissioni elevate di anidride carbonica (CO₂) ed è uno dei principali responsabili dei cambiamenti climatici. La politica di Gruppo definisce criteri specifici per la selezione di progetti e sostegno ad aziende che gestiscono centrali elettriche alimentate a carbone, differenziando in base al reddito del Paese ospitante e assicurandosi che le aziende elettriche abbiano una strategia di diversificazione tesa a ridurre la percentuale di carbone e operino ai massimi livelli degli standard ambientali e di sicurezza.

2. Attività Mineraria: disciplina la fornitura di prodotti e servizi finanziari all'industria mineraria, considerando l'impatto dei potenziali rischi ambientali, sociali e di governance, principalmente associati all'utilizzo e alla qualità delle risorse idriche, alla produzione di rifiuti, all'inquinamento atmosferico locale e alle emissioni di gas a effetto serra, all'uso del suolo e agli effetti prodotti sulla biodiversità, all'impatto sui diritti umani.

3. Sabbie Bituminose: disciplina la fornitura di prodotti e servizi finanziari per l'industria delle sabbie bituminose. Le sabbie bituminose costituiscono un tipo di risorsa di greggio non convenzionale (bitume) che si deposita, assieme a una combinazione di sabbia e argilla, in miniere superficiali o più profonde. BNP Paribas desidera fornire prodotti e servizi finanziari solo per progetti relativi alle sabbie bituminose locati in Canada, avendo qui certezza di una governance sufficiente rispetto a potenziali criticità sociali e ambientali.

4. Agricoltura: disciplina in modo coerente l'offerta che BNP Paribas vuole fare di prodotti e servizi finanziari a progetti e aziende agricole impegnate in una gestione equilibrata e responsabile dell'agricoltura, incoraggiando le aziende ad adottare i migliori standard di sostenibilità.

5. Lista Beni esclusi: definisce un elenco di beni associati a forti rischi socio-ambientali e pertanto esclusi da tutte le operazioni del Gruppo:

- la fabbricazione o il commercio di armi controverse che rientrano nell'ambito di applicazione della politica del Gruppo relativa al settore della difesa;
- la fabbricazione, il commercio o l'utilizzo di reti da posta derivanti di lunghezza superiore a 2,5 chilometri;
- la fabbricazione di fibre di amianto;
- la fabbricazione o il commercio di prodotti contenenti PCB (policlorobifenili);



- il commercio di specie di piante e animali facenti parte della Convenzione sul commercio internazionale di specie di fauna e flora minacciate di estinzione(CITES).

6. Difesa: la specifica politica CSR per il settore della difesa disciplina tutte le attività commerciali relative all'industria della difesa e al commercio delle armi.

Pur riconoscendo il diritto degli Stati a difendersi ed a proteggere la loro sicurezza nazionale, BNP Paribas e BNL si rendono conto che il settore della difesa presenta rischi specifici relativi (1) allo status di alcune armi, (2) al loro potenziale utilizzo finale e (3) al rischio di corruzione:

(1) armi controverse: tali armi producono effetti indiscriminati e causano danni e lesioni eccessivi. Alcune armi controverse, nello specifico le munizioni a grappolo, le mine anti-uomo, le armi chimiche, biologiche e nucleari, sono regolamentate da convenzioni internazionali.

(2) utilizzo potenzialmente irresponsabile di armi non controverse: la possibilità che attrezzature militari, di sicurezza o di mantenimento dell'ordine pubblico siano utilizzate in maniera irresponsabile, costituisce una problematica importante in questo settore. Per tale motivo alcuni Paesi sono oggetto di sorveglianza da parte della Comunità internazionale e sottoposti a sanzioni internazionali ed embarghi specifici relativi al commercio di armi.

BNP Paribas e BNL attuano misure di sorveglianza rafforzate nell'analisi di operazioni che coinvolgono i paesi tra i più sensibili. Fino a quando anche il commercio di armi leggere non sarà regolato da un trattato internazionale, l'attività di sorveglianza di BNP Paribas e di BNL riguarderà anche le operazioni che interessano tali armi.

(3) rischio di corruzione: BNP Paribas e BNL tengono inoltre conto che il commercio internazionale di armi è particolarmente esposto al rischio di corruzione e di riciclaggio di capitali. Il commercio di armi non controverse può finanziare regimi dittatoriali e/o corrotti nonché gruppi terroristici. Per questo motivo il Gruppo, fedele al proprio impegno in materia di lotta alla corruzione e al riciclaggio di capitali, attua misure di sorveglianza e di controllo rafforzate volte a garantire la tracciabilità dei pagamenti, la trasparenza degli intermediari commerciali e bancari, la conoscenza della destinazione finale dei beni e degli acquirenti finali nonché la coerenza dei prezzi e delle commissioni pagati agli intermediari commerciali.

BNL, inoltre, si è imposta di limitare le proprie attività, relative alla canalizzazione dei regolamenti di operazioni di esportazione importazione e transito di materiale d'armamento, unicamente ai Paesi UE e NATO.

7. Energia Nucleare: il tema dell'energia nucleare solleva questioni sociali e ambientali particolarmente sensibili prodotti e servizi finanziari per il settore dell'energia nucleare civile.

Per questo è fondamentale che qualsiasi Paese che avvii un programma nucleare o che sviluppi nuove centrali nucleari non soltanto intenda, ma sia altresì in grado, di soddisfare i requisiti fondamentali in materia di sicurezza e protezione, non proliferazione, protezione delle popolazioni e dell'ambiente per le generazioni future.

8. Olio di palma: lo sviluppo di piantagioni di olio di palma può avere vari effetti negativi sulle comunità locali, sui cambiamenti climatici e sugli ecosistemi. La politica BNP Paribas prevede



limitazione alle modalità in cui la materia prima è prodotta e trasformata, aderendo sostanzialmente ai criteri della Roundtable on Sustainable Palm Oil - RSPO.

9. Polpa di legno: l'industria della polpa di legno comporta problematiche ambientali e di biodiversità legate alla deforestazione. La politica BNP Paribas mira a assicurare la sostenibilità della gestione del patrimonio forestale e del processo di produzione della polpa di legno.

PROTEZIONE INTERESSE DEL CLIENTE - CONCORRENZA SLEALE

La legislazione e le normative in materia di tutela degli interessi dei clienti sono diventate molto più stringenti negli ultimi anni. Il Gruppo BNP Paribas si prefigge l'obiettivo primario di rispettare i principi posti a tutela dell'interesse del cliente e della salvaguardia dell'integrità del mercato, nell'ambito dell'esercizio delle proprie attività.

La Capogruppo ha definito il perimetro della "Bien Vendre" e, in particolare, gli ambiti di rilevanza per la protezione degli interessi dei clienti. Nel dettaglio tale perimetro copre l'intero processo di vendita dei prodotti (progettazione, validazione, promozione, vendita, post-vendita, etc.) e coinvolge tutti i partecipanti alle diverse fasi del processo all'interno della Banca (l'Originator dei prodotti e servizi, il distributore dei prodotti e dei servizi, gli addetti alla vendita).

La formazione del personale addetto alle vendite è sempre stata considerata come una delle chiavi per garantire la soddisfazione della clientela e per potere quindi ottimizzare le attività e sostenere lo sviluppo commerciale dell'azienda.

A tal proposito, al fine di proteggere al meglio gli interessi dei propri clienti, è stata recepita ed attuata, la normativa emanata dalla Capogruppo, in materia di valutazione delle conoscenze professionali in materia di prodotti e servizi di investimento, ove sono definite le procedure di valutazione delle conoscenze professionali di cui debbono essere dotate specifiche figure aziendali, a vario titolo coinvolte nella relazione con la Clientela avente ad oggetto strumenti finanziari o l'erogazione di servizi d'investimento.



4. Indicatori relativi alla Responsabilità economica



HIGHLIGHTS

- 1.847 Mln di Euro: Valore Economico Distribuito
- ≈ 10.000: fornitori di cui 98%: fornitori italiani
- 99% degli accordi sottoscritti con i fornitori considerano requisiti sul rispetto dei diritti umani
- Aumento dell'1,9% del numero di Clienti della P.A.
- Oltre 500 start up grazie al fondo per il Microcredito
- Clientela corporate: incremento dell'indice di soddisfazione clientela (73%) e reclami diminuiti del 20% rispetto al 2014; mediazioni -12%
- Clientela Retail: l'attività di ascolto ha coinvolto oltre 160.000 clienti Individuals, Private, Business e Imprese
- Emanata specifica Policy Creditizia a favore delle imprese sociali
- 700 milioni di € di linee di fido accordati a oltre 750 organizzazioni del Terzo Settore



4.1. Ricchezza economica generata e distribuita

Il Gruppo BNL ha chiuso l'esercizio 2015 con un utile netto di 17 milioni di euro rispetto ai 111 milioni di perdita netta registrata nell'esercizio 2014. Tale risultato è influenzato da elementi congiunturali poco favorevoli che hanno reso difficile lo sviluppo dei ricavi per l'intero esercizio – contenuta domanda di credito, tassi di interesse a livelli storicamente tra i più contenuti, accentuata concorrenza sulla clientela migliore – e dalla necessità di sostenere nell'ultima parte dell'anno alcuni consistenti oneri di natura straordinaria. Ci si riferisce, in prevalenza, alla contribuzione, straordinaria per 65 milioni e ordinaria per 22 milioni, al fondo costituito presso la Banca d'Italia in qualità di autorità di risoluzione nazionale, ai circa 33 milioni di accantonamenti in relazione agli esodi di personale previste dai piani di riorganizzazione del Gruppo e a 19 milioni di costi di trasformazione commerciale e logistica.

Nel confronto con il 2014:

- i ricavi complessivi da intermediazione registrano una lieve flessione dell'1,5% concentrata nel margine di interesse e nel segmento di mercato Corporate, ambiti in cui si manifestano in misura più significativa gli impatti negativi di contesto sopra menzionati, parzialmente compensati dal significativo sviluppo della contribuzione commissionale sul risparmio gestito e assicurativo, sul cash management e trade finance, grazie al significativo sforzo distributivo assicurato dalla filiera commerciale, e minimizzando il ricorso alle componenti di raccolta diretta più onerosa;
- i costi operativi, al netto degli oneri non ricorrenti o non ordinari di recente introduzione, complessivamente pari a 136 milioni di euro, si confermano essenzialmente in linea con il dato registrato lo scorso esercizio, a motivo della attenzione nelle decisioni su costi e investimenti che hanno consentito di compensare gli incrementi contrattuali e le esigenze di rafforzamento dell'offerta commerciale;
- il costo del rischio rimane elevato in valori assoluti ma consolida il trend di riduzione avviato dall'inizio dell'anno con una flessione pari al 14,8% rispetto al 2014. I segnali di miglioramento del contesto economico e le azioni di riduzione del rischio intraprese dal Gruppo BNL nel corso degli ultimi trimestri rimangono alla base di questa tendenza, riflessa nella riduzione dei flussi di ingresso di nuovi crediti deteriorati e nella stabilizzazione del livello dei medesimi.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione finanziaria 2015.



I principali indicatori del bilancio consolidato

Dati economici (*)

	<i>(milioni di euro)</i>		
	Esercizio 2015	Esercizio 2014	Var %
Margine d'interesse	1.762	1.829	- 3,7
Margine netto dell'attività bancaria	2.870	2.856	+ 0,5
Spese operative	(1.815)	(1.747)	+ 3,9
<i>di cui: costi di trasformazione</i>	(52)	(75)	- 30,7
Risultato operativo lordo	1.055	1.109	- 4,9
Costo del rischio	(1.032)	(1.211)	- 14,8
Risultato operativo netto	23	(102)	n/s
Risultato netto delle partecipazioni e altre attività non correnti	10	-	n/s
Imposte dirette	(16)	(9)	+ 77,8
Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-	-	n/s
Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza della Capogruppo	17	(111)	n/s

Dati patrimoniali (*)

	<i>(milioni di euro)</i>		
	31/12/2015	31/12/2014	Var %
Crediti verso clientela	60.523	61.998	- 2,4
Attività finanziarie di negoziazione e disponibili per la vendita	7.744	7.053	+ 9,8
Raccolta diretta da clientela ⁽¹⁾	42.981	44.944	- 4,4
Risparmio amministrato e gestito	17.260	18.972	- 9,0
Raccolta interbancaria netta	19.112	16.823	+ 13,6
<i>di cui: rapporti con la Capogruppo BNPP</i>	18.784	9.305	n/s
Patrimonio netto di Gruppo (lordo terzi)	5.649	5.558	+ 1,6
Patrimonio netto di pertinenza della Capogruppo	5.641	5.552	+ 1,6

(*) vedi Stato patrimoniale consolidato riclassificato a pag. 13

(1) Include i debiti verso la clientela, i titoli in circolazione e le passività finanziarie valutate al fair value.



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Valore economico generato e distribuito (Mln)	2015	
	Valore economico direttamente generato	1.847
Valore economico distribuito	1.782	96,5%
Ai dipendenti	1.038	56,2%
Ai fornitori	548	29,7%
Al settore pubblico	180	9,7%
Alla collettività	16	0,9%
Valore economico trattenuto	65	3,5%

Dopo anni difficili, dall'inizio del 2015 l'attività economica del Paese ha ripreso lentamente a crescere grazie all'andamento della produzione industriale e al rafforzamento della fiducia delle famiglie e imprese. Nel corso dell'ultima parte dell'esercizio la dinamica dei finanziamenti al settore privato si è rafforzata per la prima volta dopo circa quattro anni. Tuttavia la performance del Gruppo BNL è rimasta condizionata dal livello dei tassi di interesse, dalle pressioni competitive e dalle politiche di riduzione delle posizioni più rischiose.

In tale contesto, il valore aggiunto economico direttamente generato dall'operatività di intermediazione e dai servizi resi dal Gruppo si è attestato a 1.847 milioni di euro ed è stato distribuito ai diversi stakeholder per 1.782 milioni nel modo seguente:

- 1.038 milioni (56,2%) al personale, sotto forma di retribuzioni, trattamento di fine rapporto lavoro, contributi sociali e altri benefici;
- 548 milioni (29,7%) ai fornitori di beni e servizi per il sostegno dell'attività dell'impresa;
- 180 milioni (9,7%) al settore pubblico, tramite il pagamento di imposte dirette e indirette, per 86 milioni, e dei contributi al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo di Risoluzione Nazionale per la gestione delle crisi del settore bancario, per 94 milioni;
- 16 milioni (0,9%) a sostegno alla collettività, mediante la partecipazione a iniziative di natura sociale, culturale, sportiva e scientifica, nonché a tutela dell'ambiente e del territorio.

In totale il Gruppo BNL ha distribuito il 96,5% del valore economico generato nell'esercizio 2015, trattenendo il 3,5%.

Sotto l'aspetto metodologico, la redazione del prospetto sulla determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto è stata effettuata in accordo al processo di rendicontazione definito dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI).

4.2. Pratiche di approvvigionamento

Sostenibilità negli acquisti

Il Gruppo BNL considera strategica la relazione con i fornitori adoperandosi per elevare il livello di sostenibilità lungo tutta la filiera di approvvigionamento. La Politica fornitori disciplina i principi di carattere generale, che regolano la relazione.

Tutti i fornitori che partecipano alle gare gestite dalla Direzione Operation – Acquisti sono sottoposti ad una valutazione ambientale. Le offerte che sono presentate dai fornitori, oltre ad avere un contenuto tecnico ed economico, prevedono una rendicontazione dei comportamenti che lo stesso fornitore ha in ambito di responsabilità sociale. La valutazione delle offerte viene effettuata considerando un peso del 5% sugli aspetti di responsabilità sociale che non valuta esclusivamente il possesso delle relative certificazioni, ma considera anche le politiche e strategie che la società ha messo in atto nella propria gestione aziendale. Ad oggi non vi è stata alcuna interruzione di relazione per impatti ambientali. I fornitori più importanti vengono inseriti nell'Albo Fornitori 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 producono autocertificazioni di assenza di condanne e carichi pendenti ed, inoltre, sottoscrivono il rispetto del Codice Etico e delle Regole Deontologiche di BNL. A tale rispetto sono richiamati sia gli appaltatori che i subappaltatori. I fornitori che rientrano nell'Albo Fornitori sono i più importanti, con un fatturato annuo superiore a € 100.000 nei confronti di BNL.

Green Procurement

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.

Catena di fornitura e pratiche di approvvigionamento

Con il termine sourcing si indicano le attività finalizzate all'individuazione della migliore opportunità di acquisto di beni e servizi in termini di rapporto prezzo/qualità. I processi di selezione del fornitore, le modalità di ingaggio e di formalizzazione devono essere conformi alle linee guida definite dalla Capogruppo e devono prevedere dei punti di controllo e di verifica ex post che garantiscono sempre il rispetto delle stesse. BNL e BPI adottano un modello di sourcing "accentrato", che assegna alla Direzione

Organizzativa – Acquisti la gestione di tutte le attività di sourcing, mentre le attività di sourcing che sono al di sotto della soglia restano a carico della struttura richiedente il bene/servizio.

La Direzione Organizzativa – Acquisti concorda con la struttura richiedente la strategia d'intervento, la pianificazione temporale e gli obiettivi dell'azione di sourcing e valida congiuntamente alla struttura richiedente la scelta del fornitore. La Direzione Organizzativa – Acquisti definisce la strategia di acquisto e provvede a contattare più fornitori attraverso l'applicativo Ariba indicendo una gara di acquisto per ricevere le offerte e per finalizzare tutta la documentazione necessaria per l'attività.

Valutazione dei fornitori sulla base delle politiche e condizioni di lavoro

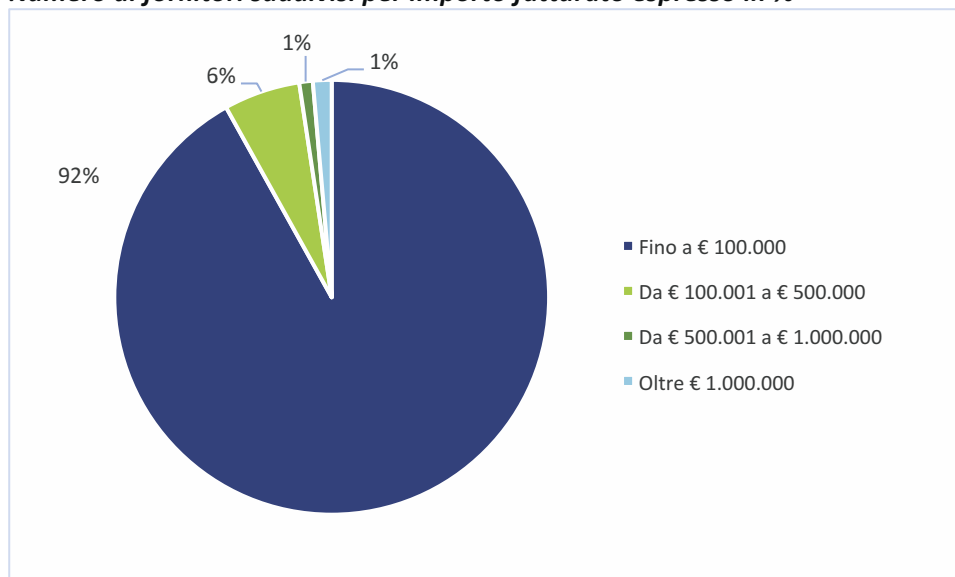
Per quanto riguarda la valutazione dei fornitori secondo politiche e condizioni di lavoro vale quanto detto al punto precedente. Inoltre, tutti i fornitori sono tenuti al rispetto del Codice Etico di BNL che sottoscrivono all'atto del loro inserimento nell'Albo Fornitori e in sede di contrattualizzazione con la Banca. Ogni fornitore, sottoscrivendo il contratto con BNL, si impegna a rispettare tutte le vigenti norme e convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, particolarmente per ciò che concerne l'età minima ed il lavoro minorile, la libertà sindacale, il diritto di organizzazione e di negoziato collettivo, il lavoro forzato o obbligatorio, l'uguaglianza di remunerazione tra uomini e donne, la discriminazione nell'impiego, il tempo di lavoro così come il salario minimo. La formalizzazione dei rapporti con i Fornitori continua ad avvenire utilizzando dei contratti che prevedono la sottoscrizione di clausole vincolanti in tema di rispetto dei diritti umani.

Tra gli accordi significativi e contratti strategici sottoscritti dalla Banca oltre il 99% contiene tali clausole.


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

I fornitori selezionati da DO-Acquisti sono fornitori gestiti a livello Italia. Per alcune categorie merceologiche è prevista una gestione a livello globale svolta dalla Capogruppo. In questi casi i fornitori sono essenzialmente esteri che operano a livello mondiale. BNL e BPI, beneficiando delle condizioni riservate al Gruppo ricorre all'acquisto di beni e servizi presso fornitori esteri (es. Microsoft, acquisto e personalizzazione delle carte di credito, consulenze di business, ecc.)



Numero di fornitori suddivisi per importo fatturato espresso in %

(*) IVA inclusa

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI		Fornitori 2014	Fornitori 2015	Variazione %
	Numero di Fornitori				
	Totale		9.783	9.377	- 4,1%

Numero di Fornitori suddivisi per tipologia

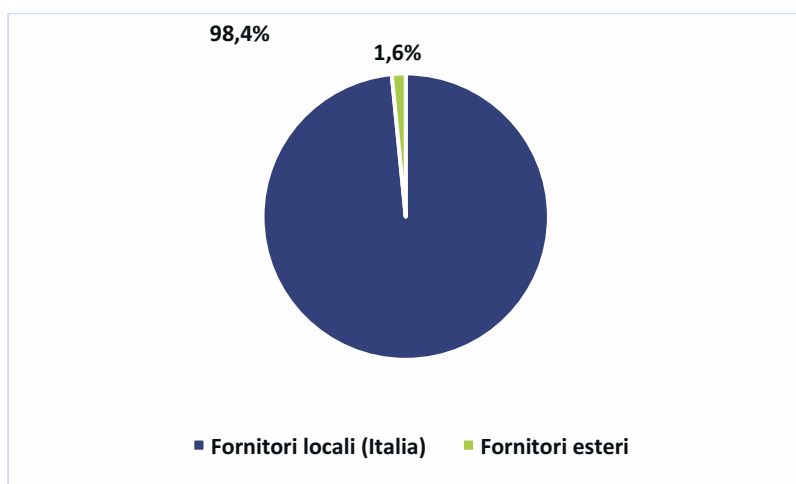
2015	Fornitori Gruppo BNL	
	Numero fornitori	Fatturato* (€)
Spese Immobiliari	2.483	195.871.077
Tecnologie	182	91.806.511
Altri Servizi	4.892	357.665.540
Altro (**)	4.243	189.747.038
Totale (***)	11.800	835.090.167

Numero di Fornitori suddivisi per Area Geografica

2015	Fornitori Gruppo BNL	
	Numero fornitori	Fatturato* (€)
Nord-Ovest	2.602	318.274.331
Nord-Est	1.256	59.564.883
Centro	3.640	353.129.355
Sud	2.342	46.624.809
Totale (***)	9.840	777.593.378

(**) Acquisto oro, competenze anno, oneri vari, etc.

(***) La somma dei fornitori suddivisi per tipologia e area geografica potrebbe non coincidere con il numero complessivo dei fornitori, in quanto alcuni fornitori sono conteggiati in più tipologie

Totale dei fornitori suddivisi per area Geografica

4.3. La rete distributiva

Nel corso del 2015 è stata razionalizzata la presenza sul territorio nazionale con la chiusura di 56 Agenzie Retail; il numero dei Centri Imprese si è attestato a 50 unità, mentre il numero dei punti vendita dedicati alla clientela Private si colloca a 45 Centri Private e 2 Centri Grandi Patrimoni. A fine dicembre 2015, i progetti Open (59 Agenzie Retail) l'applicazione del *concept* Europa sulle Agenzie di Milano 7 e Genova 3 hanno rinnovato l'8 % della Rete, secondo standard di modello che, anche fisicamente, esprimono il nuovo modo di concepire la relazione con il cliente e di presidiare il Territorio.

La rete distributiva delle Agenzie Retail

	Agenzie al 31 dicembre 2014	Aperture	Chiusure	Agenzie al 31 dicembre 2015	Variazione %
Nord Ovest	211	-	15	196	-7
Nord Est	189	-	18	171	-9
Centro	289	-	12	277	-4
Sud	179	-	11	168	-6
Totale complessivo	868	-	56	812	-7

Parco ATM

	31 dicembre 2014	Installazioni nell'anno	31 dicembre 2015	Variazione %
ATM Cash out	1001	-126	875	-12,6
ATM Multifunzione	927	51	978	5,5
Chioschi	54	0	54	0
Totale complessivo	1982	-75	1907	-3,78

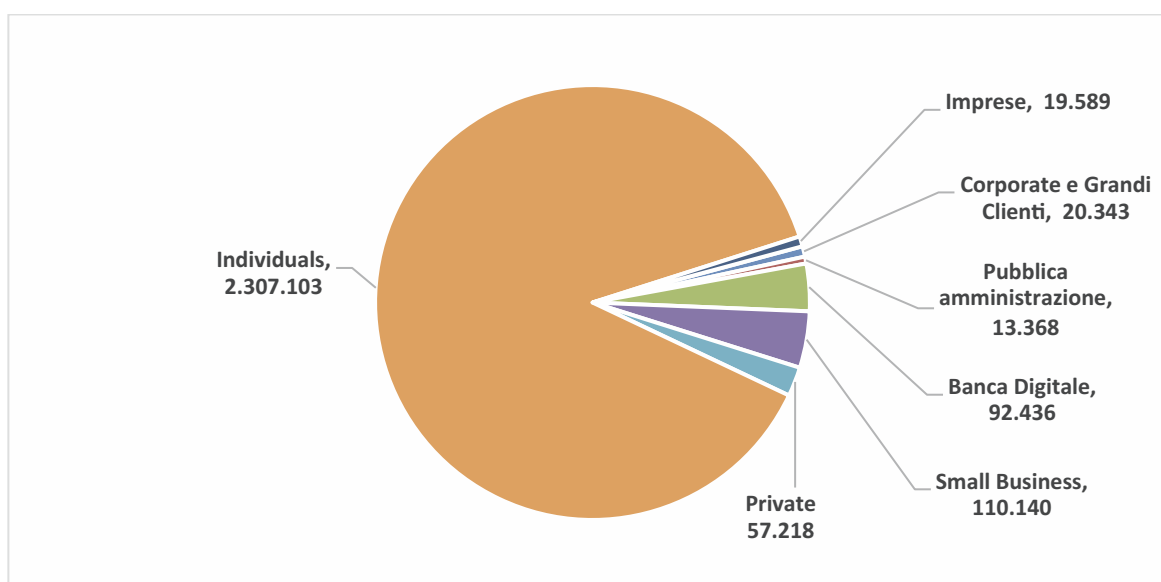
Attività finanziaria della clientela

	31/12/2015	31/12/2014	Var %
Raccolta diretta da clientela:	42.981	44.944	- 4,4
- debiti verso clientela	38.710	37.403	+ 3,5
- raccolta in titoli (*)	4.271	7.541	- 43,4
Risparmio amministrato e gestito	17.260	18.972	- 9,0
Totale attività finanziarie della clientela	60.241	63.916	- 5,7

(*) include i titoli in circolazione e le passività finanziarie valutate al fair value (titoli strutturati)

Raccolta da clientela per forma tecnica

	31/12/2015	31/12/2014	Var %
Conti correnti e depositi	38.033	37.071	+ 2,6
Certificati di deposito	831	1.836	- 54,7
Obbligazioni	3.440	5.130	- 32,9
Raccolta obbligazionaria - strumenti di Classe 2	-	575	-
Altra raccolta	677	332	+ 103,9
Totale raccolta diretta da clientela	42.981	44.944	- 4,4

BNL + BPI; Composizione della clientela

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 mln (10 mln di € per le aziende di nuova acquisizione).

Percentuale del portafoglio suddivisa per linee di business in base a regione, dimensione e per settore**Portafoglio Clienti – Ripartizione geografica Clienti Pubblica Amministrazione**

2015	CLIENTI PUBBLICA AMMINISTRAZIONE <i>I dati non includono le società BNL Positivity e BNL Finance</i>	
	N. Clienti	Totale
Nord-Ovest	2.388	17,9%
Nord-Est	2.223	16,6%
Centro	5.130	38,3%
Sud	3.644	27,2%
Totale	13.385	100%



BNL + BPI Clienti Pubblica Amministrazione	Clienti 2014	Clienti 2015	Variazione %
Totale	13.124	13.368	+ 1,9%

Portafoglio Controparti

2015	CONTROPARTI <i>I dati non includono le società BNL Positivity e BNL Finance</i>	
	N. Clienti	Totale
Enti Centrali	1.543	11,4%
Enti Previdenziali	182	1,4%
Enti Locali	826	6,2%
Aziende di Servizio	665	5,0%
Istituzioni Sanitarie	23	0,2%
Istituzioni Militari	574	4,3%
Istituzioni Scolastiche	588	4,4%
Rappresentanze Estere	219	1,6%
Associazioni	6.722	50,2%
Istituzioni Sindacali	575	4,3%
Enti Religiosi	1.472	11,0%
TOTALE	13.389	100%

Portafoglio Clienti - Ripartizione geografica Clienti Corporate e Grandi Clienti

2015	CLIENTI CORPORATE E GRANDI CLIENTI <i>I dati non includono le società BNL Positivity e BNL Finance e 2.200 clienti Corporate di tipo Open Market</i>	
	Numero Clienti	Totale
Nord-Ovest	80.237	79%
Nord-Est	7.400	7%
Centro	8.950	9%
Sud	4.627	5%
Totale	101.214	100%



Variation
2014 – 2015

BNL + BPI Numero di Clienti Corporate e Grandi Clienti	Clienti 2014	Clienti 2015	Variation %
Totale	21.259	20.343	- 4,1%

Portafoglio Clienti Ripartizione geografica clientela Retail POSITIVITY

**[Con riferimento alla clientela retail, la scomposizione sotto presentata è stata fornita dalla sola società BNL Positivity]*

2015	BNL POSITIVITY - CLIENTI RETAIL*	
	Numero Clienti	Totale
Nord-Ovest	6.317	18,24%
Nord-Est	5.449	15,73%
Centro	13.226	38,19%
Sud	9.644	27,84%
Totale	34.636	100,0%

Portafoglio Clienti – Ripartizione geografica Clienti Corporate per settore di attività

2015	CLIENTI CORPORATE BNL+BPI			
	Agricoltura, Caccia, Pesca e Altri Servizi	Commercio	Servizi Pubblici e Privati	Industria
Nord-Ovest	384	1203	2497	2.525
Nord-Est	321	821	1659	2.410
Centro	411	1094	2901	1.443
Sud	177	768	1180	549
Totale	1.293	3.886	8.237	6.927



Prodotti e servizi per i clienti

Per sostenere l'accesso al credito nel settore residenziale, la Banca ha lanciato l'iniziativa **Mutui offerta Plafond Casa**. Attraverso la convenzione con la Cassa Depositi e Prestiti, mette a disposizione un plafond a sconto rispetto alle condizioni standard per tempo vigenti con provvista mutui BNL. È prevista la cessione del credito pro solvendo a CDP contestualmente alla stipula del mutuo.

A beneficio delle start-up, è stato creato il **Fondo per il Microcredito**, che ha consentito il finanziamento di oltre 500 start-up grazie alla garanzia governativa e alla collaborazione con Per Micro e Artigiancassa. Inoltre, il Gruppo BNL ha previsto una gamma di c/c dedicati a categorie più deboli, tra cui i pensionati (Conto pensione facile, Conto pensione protetta, Conto Base), gli immigrati (Conto start a costi ridotti), i giovani (Conto Pratico Universitari, Conto Pratico Under 30, Hello Money) e i minori (prepagata teenager, Conto minori).

Infine, attraverso il **portale Mestiere Impresa**, BNL mette a disposizione a Small Business e Imprese una piattaforma per sviluppare il proprio business e raccogliere informazioni e notizie su mercati ed intermediari internazionali, facilitando la nascita di nuove relazioni e l'apertura a nuovi paesi.

CODICE PAGAMENTI RESPONSABILI

BNL aderisce al Codice Italiano Pagamenti Responsabili, promosso da Assolombarda: un modello etico di autoregolamentazione dei pagamenti tra imprese, rilevante anche per il rafforzamento e la crescita della competitività delle imprese italiane sia sui mercati nazionali sia su quelli esteri. BNL è stata la prima banca a sottoscrivere il Codice e si impegna a promuoverne l'applicazione, realizzando un panel di prodotti a condizioni preferenziali a favore alle aziende che adottano queste best practice. Nel 2015 i tempi medi di pagamento sono stati di 64 giorni.

RETI DI IMPRESA

BNL ha sempre valutato molto favorevolmente il fenomeno aggregativo di Retimpresa - Agenzia confederale per le Reti di Impresa di Confindustria nazionale, che rappresenta un importante driver per superare i gap dimensionali e strutturali del sistema imprenditoriale nazionale, in particolare del segmento delle PMI.

BNL rinforza costantemente la partnership con Retimpresa, attraverso un'intensa attività formativa e consulenziale finalizzata altresì a promuoverne la diffusione. La Banca è anche attiva nell'offrire interventi di finanziamento diretto, anche per importi significativi, alle migliori iniziative di Reti di Impresa, per favorire la realizzazione dei relativi programmi.

Nel 2015, il rapporto con Retimpresa si è ulteriormente rafforzato grazie ad una collaborazione per lo studio dei fattori critici di successo delle principali filiere industriali italiane e le reti di impresa sono cresciute in modo rilevante, raggiungendo i 2.699 contratti alla fine del 2015, per un totale di 13.518 imprese aderenti.

PRODOTTI E SERVIZI CON SCOPO SOCIALE

Tra le iniziative e i progetti sviluppati da BNL a favore della società, si segnalano:

- **Prestito adottami**, un finanziamento a tasso agevolato che consente a chi ha avviato le pratiche per l'adozione internazionale di sostenere tutte le spese necessarie;
- **Microimprese**, un servizio che offre la possibilità a giovani lavoratori e, in generale, persone con minori possibilità di accesso al credito tradizionale la possibilità di ricevere un finanziamento per spese urgenti legate alla famiglia, alla casa, alla salute, alla formazione e al lavoro o intraprendere una nuova iniziativa imprenditoriale.
- **Prodotti gamma giovani**: sono destinati a finanziare un percorso di studio (master, Università, percorso di studio all'estero, corso di lingue) attraverso forme di finanziamento agevolate e assistiti da una **garanzia** (fidejussione di terzi o altre garanzie ritenute idonee dalla banca)
- **Prestito "BNL Futuriamo"**, disponibile in due versioni:
 - **Prestito BNL Futuriamo con Preammortamento dilazionato**: il prodotto prevede un periodo di preammortamento massimo di 36 mesi. Gli interessi di preammortamento saranno distribuiti **sulle rate future di ammortamento. Per un periodo di massimo 36 mesi quindi non ci sarà alcun pagamento.**
 - **Prestito BNL Futuriamo con Preammortamento rateizzato**: il prodotto prevede un periodo di preammortamento massimo di 36 mesi. Gli interessi di preammortamento saranno pagati mediante piccole **rate di preammortamento. Per un periodo di massimo 36 mesi quindi ci sarà esclusivamente il pagamento di una rata di soli interessi.**
- **Prestito "BNL Sconto & Lode"**: il prodotto, a tasso fisso, prevede un tasso di interesse che può variare annualmente in relazione alla media universitaria, secondo una griglia di tassi prestabilita e contrattualizzata.

All'inizio del 2015, BNL ha avviato la collaborazione con IRBM Science Park S.p.a., una società dedita alla ricerca in campo scientifico, nota per avere creato il vaccino anti-ebola. Attraverso la collaborazione, BNL intende promuovere lo sviluppo internazionale di questa importante realtà italiana, che conta circa 180 scienziati tra biologi, chimici e farmacologi, molti dei quali italiani con esperienze internazionali e da sempre è attiva nella collaborazione con prestigiose università e fondazioni.

TERZO SETTORE

Tra i circa 8.000 clienti appartenenti al Terzo Settore della Divisione Corporate, al 31 dicembre 2015 oltre 750 clienti hanno beneficiato del sostegno finanziario da parte di BNL, con linee di fido accordate per un importo complessivo di oltre € 700 Milioni.

Inoltre, attraverso il progetto «Social Entrepreneurship», i quattro mercati domestici del Gruppo BNP Paribas (Italia, Francia, Belgio e Lussemburgo) hanno incrementato il proprio sostegno alle imprese del Terzo Settore, fondato su un modello di business con una spiccata missione sociale e atto a soddisfare un bisogno sociale o una necessità ambientale.



In ambito di Imprenditorialità Sociale, BNL e il Gruppo BNP Paribas ritengono essenziale che i progetti abbiano una chiara missione sociale (compito prioritario è avere un impatto sociale quale ad esempio l'inclusione lavorativa di persone svantaggiate, la produzione in condizioni etiche che consentano lo sviluppo locale, ecc.). A testimonianza dell'attenzione dedicata all'Imprenditorialità Sociale, nel 2015 BNL:

- ha emanato una Specifica Policy Creditizia a favore delle imprese sociali;
- ha sostenuto l'Imprenditorialità Sociale accordando linee di fido per € 68 Milioni a favore di 106 clienti, Imprese e Cooperative Sociali, che rispondono ai requisiti dell'Imprenditoria Sociale, registrando - rispetto al dato di € 50,8 Milioni del 2014 - una crescita del 33,9%.

BNL ha istituito 2 "Contributi allo Studio BNL", per consentire a due imprenditori sociali di prendere parte all'Executive Master in Social Entrepreneurship (MHUSE) dell'Università Cattolica di Milano.

Infine, per gestire in modo strutturato questo servizio, nel 2015 BNL ha dato vita ad una comunità di 22 Referenti Terzo Settore, rafforzando ulteriormente la propria vicinanza al mondo Non-Profit in tutta Italia.

BNL GREEN

Nell'ambito dell'offerta "BNL Green", rivolta alle famiglie, la Banca offre un prodotto/servizio dedicato ai privati che consente di ottenere un finanziamento ad hoc e realizzare un programma di efficientamento energetico della propria abitazione, usufruendo delle agevolazioni fiscali esistenti. Nel 2015 i green desks di BNL hanno supportato oltre 300 progetti e 50 milioni di euro di finanziamenti a imprese impegnate in efficientamento energetico e rinnovabili. Il Gruppo BNP Paribas si è impegnato a raddoppiare i finanziamenti da 7,2 mld a 15 mld entro il 2020.

LA GESTIONE DEL FONDO KYOTO

ARTIGIANCASSA

La società ha svolto nel 2015 il ruolo di ente gestore per il "Fondo Kyoto" in RTI con la società MCC-Gruppo Poste Italiane. Questo fondo è stato istituito presso Cassa Depositi e Prestiti dal ministero dell'Ambiente in attuazione del protocollo ONU di Kyoto per la concessione di finanziamenti a tasso agevolato.

4.4. Innovazione e sicurezza dei servizi bancari

Nel corso del 2015 sono state realizzate numerose iniziative di investimento, di sviluppo tecnologico e di valorizzazione delle competenze interne in ottica di innovazione dei servizi offerti alla clientela, di miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali e di convergenza degli stessi agli standard di Gruppo. Con l'obiettivo di innovare i servizi offerti alla clientela e le piattaforme digitali il 2015 ha visto:

- la rivisitazione di tutti i portali pubblici della Banca (*bnl.it*, *verticale Private ed Individuals*);
- nuova piattaforma di *Trading On line*;
- il lancio del *Marketplace* di Mestiere Impresa;
- la realizzazione dell'applicazione mobile *You PASS* che consente di effettuare pagamenti tramite wallet Masterpass e trasferimenti di denaro in tempo reale;
- rilascio di una nuova applicazione mobile *Pedius* che consente l'accesso ai servizi bancari telefonici per le persone non udenti;
- nuova piattaforma di *Gestione Reclami* per un più efficace monitoraggio e controllo delle azioni relative ai reclami della clientela;
- ampliamento dei servizi offerti con la piattaforma *Hello Bank!*;
- l'avvio di iniziative sulla gestione del contante, degli assegni in modalità dematerializzata e del servizio di Tesoreria degli Enti.

La gamma dei prodotti offerti da BNL alla clientela Retail e alla clientela Corporate si è arricchita di:

- nuove polizze assicurative negli ambiti auto, vita, danni e rischi;
- *Carta DUO*, la prima carta di credito emessa in Italia con circuito American Express e legata al programma di fedeltà Payback;
- un *Cash Pooling Domestico* dotato di maggior efficacia commerciale ed efficienza di gestione;
- nuovi servizi di consulenza base (*Morningstar* e *F-RAMS*) e avanzata e nuovi prodotti (*SICAV case terze*, *Gestioni Patrimoniali Multilinea*).

Prosegue l'efficientamento dei processi a servizio della clientela:

- di *Back Office* e *End to End* con il nuovo *front end* processi MLT di Post Erogazione e l'avvio del pilota del nuovo servizio di entrata in relazione (agenzia e fuori sede) e di vendita multicanale dei prodotti in modalità *paperless* (*Banca Paperless*);
- di Valutazione e Concessione dei Mutui alla clientela Individuals, al fine di aumentare il livello di servizio in termini di qualità percepita dal Cliente e riduzione dei tempi di esecuzione della pratica (*Business Process Reengineering*).

Il 2015 ha inoltre visto l'introduzione del canale *Skype* verso il *Call Center* Aziendale.



BNL POSITIVITY

Con riferimento ai servizi resi dalla Società (non specificatamente bancari ma connessi alla transazioni realizzate tramite POS) BNL POSITIVITY ha sempre manifestato una forte propensione all'innovazione del prodotto, dotandosi di un'apposita struttura dedicata allo sviluppo di specifiche politiche di Marketing e sviluppo del prodotto, tali da essere garantire alla Società un continuo aggiornamento sulle innovazioni tecnologiche del mercato dell'Acquiring.

BNL FINANCE

BNL Finance utilizza l'applicativo web PEQC (Pratica Elettronica Quinto Ceduto) che consente di effettuare l'intera lavorazione delle pratiche CQS e CQP in ottica interamente paperless. Nel rispetto dalle policy di Gruppo, la società adotta le misure di Business Continuity e Disaster Recovery. Ai fini dell'innovazione e ottimizzazione dei processi di lavorazione, gli stessi sono costantemente rivisti e razionalizzati con logiche di BPR. In termini di sicurezza, oltre all'estensione dei controlli antiriciclaggio, BNL Finance si è integrata con il servizio del MEF – Scipafi per le verifiche antifrode. Inoltre le attività di data quality sono garantite dalla presenza di tools e reports a supporto di ogni fase di lavorazione. Infine la società ha realizzato un tool per il monitoring dei flussi inviati e ricevuti vs i partners e fornitori che consente di verificare il set dati inviati e ricevuti.



4.5. Customer Satisfaction e gestione di reclami

CLIENTELA RETAIL - Customer satisfaction

La struttura Customer Analytics – Marketing Cliente DRP opera con l’obiettivo di monitorare costantemente il livello di soddisfazione dei clienti e di fornire, a tutte le unità organizzative di Direzione e di Rete, informazioni che consentano di indirizzare e sintonizzare le decisioni operative verso le esigenze dei clienti stessi. L’indice di Customer Satisfaction è uno degli obiettivi del sistema incentivante dei ruoli di Agenzia e dei ruoli commerciali di Rete.

In ambito Retail Banking DRP, la struttura Change Management e Qualità, supporta le strutture di Direzione e di Rete, anche attraverso l’attività dei Responsabili Customer Satisfaction e Change Management di Territorio, nel raggiungimento degli obiettivi di qualità percepita e di soddisfazione dei clienti, nella individuazione delle priorità di intervento per migliorare il livello di servizio e nella gestione dei clienti che hanno presentato reclami o lamentele.

Dal 2007, inoltre, il livello di soddisfazione dei clienti Retail è confrontato con quello dei clienti dei principali concorrenti (“Monitoraggio CS Benchmark”). In particolare, i risultati del confronto competitivo effettuato nel 2015 hanno evidenziato un livello di soddisfazione complessiva della clientela Individuals BNL in crescita e superiore rispetto alla media dei principali concorrenti monitorati.

Il sistema di Customer Satisfaction si basa su modelli e metodologie di rilevazione che consentono di misurare la qualità percepita per ogni canale di contatto del cliente con la Banca (Agenzie, Centri Private, Call Center, Internet), per ciascuno dei segmenti di clienti (Individuals, Private e Business) e per i principali prodotti offerti.

Nel 2015 l’attività di ascolto ha coinvolto **oltre 160.000 clienti Individuals, Private, Business e Imprese**

Indagini volte alla misurazione della Customer Satisfaction

2015 Clienti esterni retail			
BNL + BPI			
Tipologia di Ricerca	Campione	Metodologia	Frequenza
CS Agenzia	122.000 interviste, con quote proporzionali rispetto alla numerosità della Clientela Individuals e delle Small Business, per singola Agenzia	<i>Interviste telefoniche di durata media 9' verso Clienti visitatori di Agenzie BNL nella settimana precedente l'intervista; i clienti sono selezionati automaticamente tramite query</i>	Settimanale
CS Impresa	5.050 interviste, con quote proporzionali rispetto alla numerosità delle Imprese Retail Affidate, per singolo Centro Creo	Interviste telefoniche di durata media 15' verso Aziende Retail affidate e non (fatturato > € 2,5 Milioni) a Gennaio 2015	Trimestrale
CS Private	2.000 interviste, con quote proporzionali rispetto alla numerosità del Nucleo familiare, per singola Area /Centro Private	Interviste telefoniche di durata media 20' verso Clienti Private, indirizzate al capo del nucleo familiare	Semestrale

CS Benchmark	8.000 interviste a Clienti correntisti individuals (non Private) dei principali gruppi bancari nazionali 8.000 interviste a Clienti correntisti Business (fatturato < € 7,5 Milioni) dei principali gruppi bancari nazionali	Interviste telefoniche di durata media 15' selezionati da DB di proprietà della Società di ricerca incaricata. Intervista diretta solo ai clienti Individuals e Business che dichiarano di considerare la banca in Benchmark come principale	Trimestrale
CS CRSC	2.860 interviste a clienti individuals e 100 interviste di clienti Business che hanno utilizzato il Call Center della banca negli ultimi due mesi	Intervista telefonica di durata media 10' verso i clienti selezionati tramite riconoscimento (pin e password), a seguito di contatto con il Call Center BNL	Bimestrale
CS Internet	6.895 interviste a Clienti individuals che hanno utilizzato l'area protetta del sito BNL per effettuare una operazione dispositiva e/o informativa	Intervista OnLine verso i clienti che si sono riconosciuti nell'area protetta del sito BNL	Continua
CS Hello Bank! On Line	3770 interviste a clienti Hello Bank che hanno utilizzato l'area protetta del sito Hello Bank.it per effettuare una operazione dispositiva e/o informativa	Intervista online a clienti che si sono riconosciuti nell'area protetta del sito Hello Bank.it	Continua
CS Reclami	1.205 interviste a clienti che hanno inviato un reclamo a BNL, attraverso i canali predisposti, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015	Intervista telefonica di durata media 10';	Trimestrale
CS Hello Bank!	300 interviste a clienti acquisiti e/o Migrati Hello Bank dal 31luglio al 31 dicembre 2015	Intervista telefonica di durata media 10';	Una tantum
BNL Positivity			
Servizio POS BNL POSitivity Benchmark	800 interviste	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale
BNL FINANCE			
CS Clienti BNL Finance	1000 interviste, con quote proporzionali rispetto alla numerosità dei clienti finanziati dai singoli Agenti	Interviste telefoniche di durata media 7' verso Clienti contrattualizzati nei 4 mesi precedenti l'intervista	Quadrimestrale
2015 Clienti interni Retail			
BNL + BPI			
Tipologia di Ricerca	Campione	Metodologia	Frequenza
Cliente Interno Ruoli Commerciali Rete Retail e Private	5.443 ruoli intervistati	Questionario su web autocompilato anonimo (CAW)	Semestrale

CLIENTELA CORPORATE - CUSTOMER SATISFACTION

La misurazione della soddisfazione della clientela è di natura sistematica. Per quanto concerne il segmento di clientela **Corporate e Pubblica Amministrazione**, le indagini condotte ogni anno sono divenute lo strumento principale per monitorare a 360 gradi l'andamento della relazione tra la Banca e la sua clientela. Si registra per le imprese Corporate un miglioramento sui già elevati livelli della soglia di soddisfazione. La relazione più profonda che si instaura con il cliente comporta un utilizzo non solo più intenso, ma anche più variegato del portafoglio prodotti ed una conoscenza più completa dell'organizzazione della Banca, che rappresenta un presupposto fondamentale per un rapporto più fidelizzato con la clientela. Tra i diversi fattori esplorati nel modello di soddisfazione, il giudizio sul proprio referente commerciale è quello che ottiene sempre i valori più positivi, confermandosi un requisito determinante nella soddisfazione del cliente. Proprio il rapporto con il referente commerciale è considerato uno dei punti di forza della Banca ed emblema di un servizio fortemente connotato in termini di affidabilità e di offerta specializzata, in particolare nei servizi con i paesi esteri. **Nel 2015, il livello di soddisfazione della clientela Corporate ha raggiunto un punteggio di 73 (in aumento rispetto ai 71 punti del 2014)**. Lo stesso trend di crescita e il medesimo punteggio si registrano anche per i clienti della Pubblica Amministrazione. Con relazione ai clienti che utilizzano il Servizio di Assistenza Corporate, le indagini condotte nel 2015 hanno mostrato una soddisfazione complessiva molto elevata (77 punti), in lieve aumento rispetto al 2014. Le indagini mostrano una valutazione positiva di tutti gli aspetti relativi al rapporto con gli Assistenti Commerciali (disponibilità, cortesia, capacità di comprendere le richieste del cliente). La validità del modello di servizio è confermata dai livelli elevati di One Call Solution (OCS), che misura la capacità di fornire risposta nel corso della prima chiamata, pari all'88% via telefono e all'84% via mail. Molto positivo è anche il livello di soddisfazione sul contenuto in termini di completezza ed esaustività delle risposte fornite (81 punti) nonché e di tempestività (80 punti). La quasi totalità del campione intervistato (91%) ritiene che il Servizio di Assistenza Corporate (SAC) sia un servizio di BNL fortemente distintivo rispetto alla concorrenza. Nell'indagine di Soddisfazione interna si è registrato un miglioramento negli indici di soddisfazione delle risorse di rete, che sottolinea le possibilità sinergiche con il resto della banca e le società del gruppo. Complessivamente, nel 2015 l'indice della soddisfazione interna ha registrato un miglioramento del 7,0% rispetto all'anno precedente.



Indagini volte alla misurazione della Customer Satisfaction

2015 Clienti Esterni Corporate			
BNL + BPI			
Tipologia di Ricerca	Campione	Metodologia	Frequenza
CS Imprese e PPAA	1500 interviste a Imprese 910 interviste a enti della Pubblica Amministrazione	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale, quarto trimestre
CS Imprese e Pubbliche amministrazioni - Servizio assistenza corporate	900 Interviste	Interviste telefoniche (CATI)	Annuale, Novembre 2015
2015 Clienti esterni Corporate			
BNL Positivity			
Cs Rete Corporate	360 interviste a risorse commerciali	Questionario su web autocompilato anonimo (CAW)	Annuale

Gestione dei Reclami**CLIENTELA RETAIL**

Nel 2015 sono pervenute in totale circa 7.200 contestazioni, di cui circa 1.200 mediazioni.

La ripartizione per prodotto evidenzia una inversione di tendenza, rispetto al 2014, con la prevalenza dei finanziamenti (41% rispetto al 38% del 2014); seguono i conti correnti, che hanno un peso percentuale del 40% (42% nel 2014). Sostanzialmente in linea con il 2014, sia i reclami connessi alla "monetica" (8% in entrambi gli esercizi), sia quelli riguardanti i prodotti finanziari ed i servizi di investimento. (6% nel 2015 rispetto al 7% nel 2014) In ambito **finanziamenti**, l'analisi delle motivazioni evidenzia che il peso percentuale dei fenomeni del presunto superamento del tasso soglia, per effetto della sommatoria del tasso corrispettivo e del tasso di mora e dell'ammortamento alla francese, è complessivamente pari al 45% circa delle contestazioni; le problematiche relative alla esecuzione delle operazioni di rinegoziazione e di surroga ammontano al 20% circa. In ambito **conti correnti**, gli errori/ritardi nell'esecuzione delle operazioni sono pari al 33% circa nel 2015; segue il fenomeno dei ritardi nelle estinzioni conti correnti, con il 14% e il presunto anatocismo con il 12% circa. Nell'ambito delle **mediazioni** il 65% è relativo ai finanziamenti, con la prevalenza della motivazione di presunto

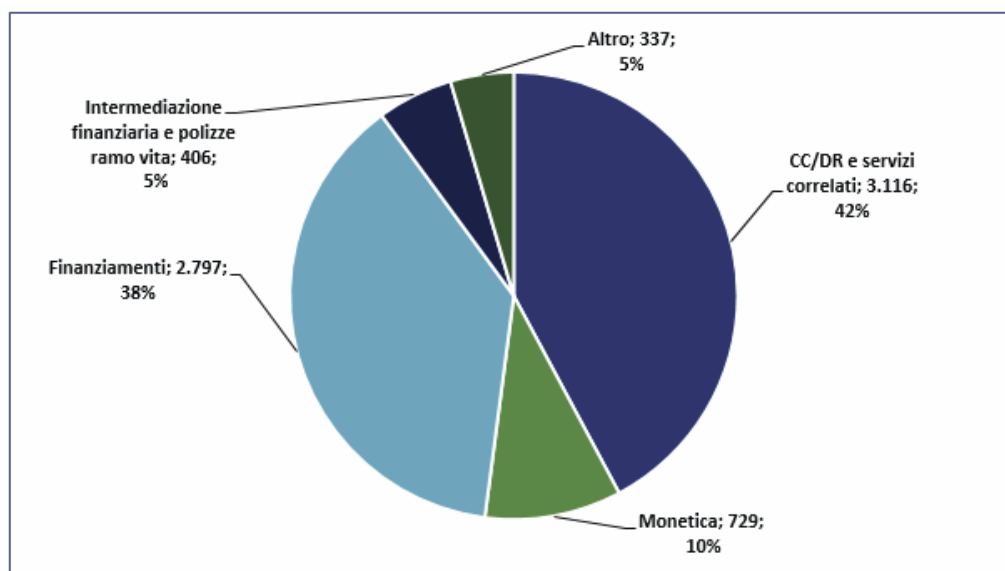
superamento del tasso soglia, per effetto della sommatoria del tasso corrispettivo e del tasso di mora e del presunto anatocismo (per un totale superiore all' 85% delle casistiche).

CLIENTELA CORPORATE

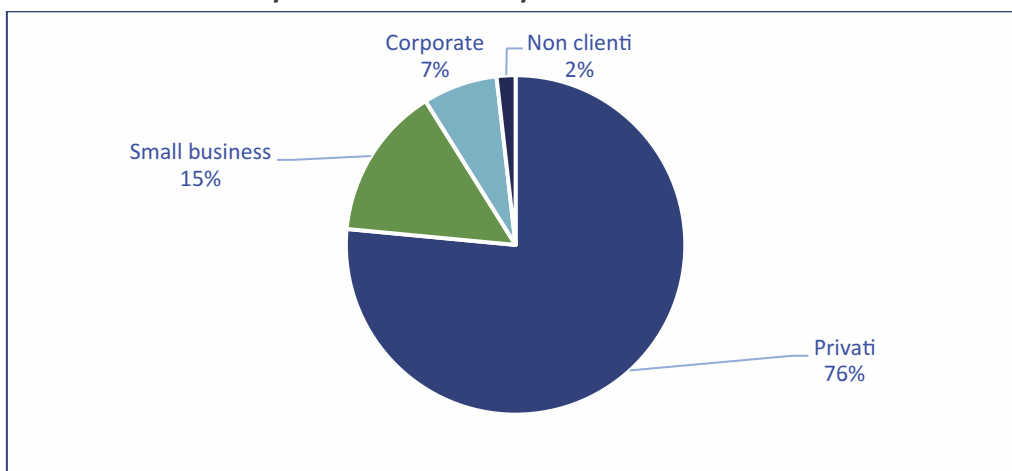
Nel 2015 sono pervenuti 640 reclami e mediazioni dalla clientela Corporate e Pubblica Amministrazione. I reclami sono diminuiti del 20% rispetto al 2014 e anche per le mediazioni si registra un calo (-12%), attestandosi su circa 170 casi. La ripartizione tra le diverse tipologie di prodotto oggetto di reclamo/mediazione conferma una forte concentrazione sulle tematiche riconducibili ai Conti Correnti (73%); in calo le contestazioni sui Finanziamenti (17%) e sui Prodotti Finanziari - Derivati OTC - che si attestano all'8%. In termini di causale, per quanto riguarda i reclami sui Conti correnti, ancora molto presente è la motivazione riconducibile all'"Anatocismo" seguita da problematiche legate all'"Esecuzione delle Operazioni"; sui Finanziamenti vengono in prevalenza contestate le condizioni applicate. In leggero aumento le contestazioni provenienti dal settore Pubblica Amministrazione relative a problematiche sui servizi di Tesoreria e più in generale all'operatività svolta.

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

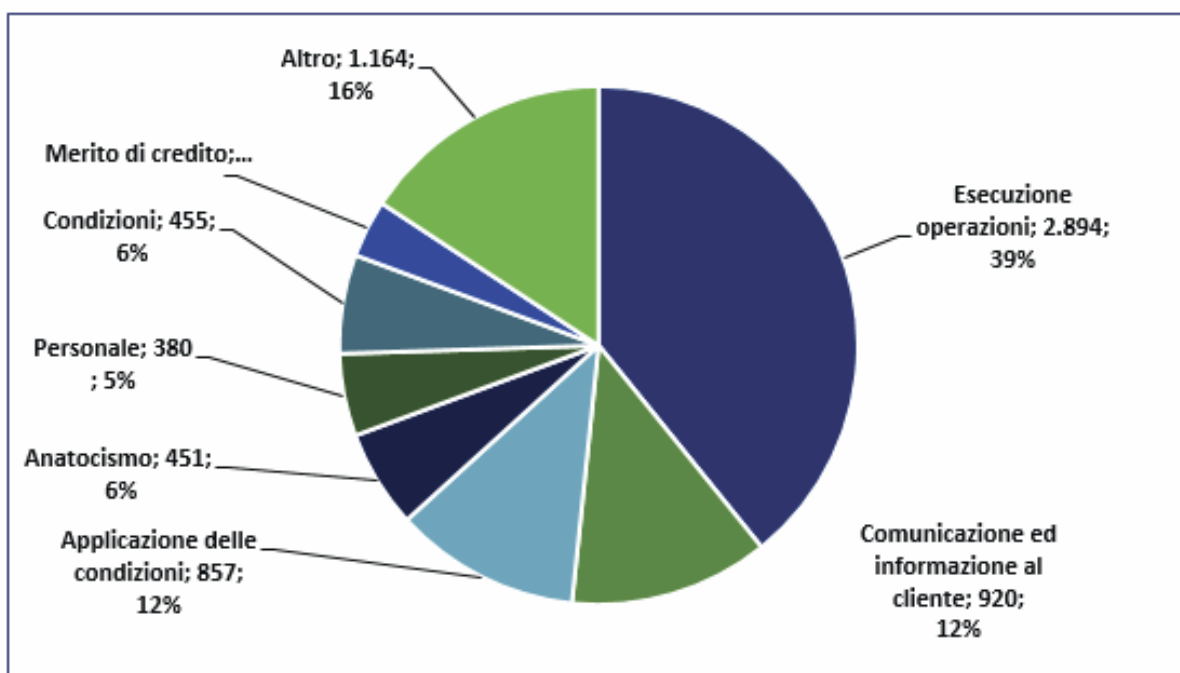
Ripartizione reclami per prodotto (Retail + Corporate)



Ripartizione reclami per area di business



Principali motivi di reclamo



RELAZIONI CON LA CLIENTELA

Seguono valutazioni sulla copertura di requisiti specifici nei rapporti con la clientela:

Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti/servizi

Nel corso del 2015, il numero totale delle cause passive in materia di trasparenza e servizi di investimento registrate contro la Banca è pari a 37.

Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi

Nel corso del 2015, il valore economico di controversie, cause passive ed esborsi di sentenze e transazioni a carico della Banca è ammontato a € 11,7 Milioni.

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

Nel corso del 2015, il numero totale della cause passive relative alla privacy registrate contro la Banca è pari a 1. In data 15/07/2015 è stato notificato un provvedimento di Ordinanza di ingiunzione del Garante per la Protezione dei dati personali, in cui è stata imposta al minimo la sanzione (€ 32.000,00). BNL ritiene di non impugnare il provvedimento e di procedere al pagamento.

Inoltre, per BNL Finance si segnala un reclamo per non ritrovamento del questionario medico assicurativo di un cliente che ha determinato la necessità di ricompilazione dello stesso.

Vendita di prodotti vietati o oggetto di contenzioso

Il Gruppo non mette in vendita prodotti vietati o oggetto di contenzioso.



5. Indicatori relativi alla Responsabilità come datore di lavoro



HIGHLIGHTS**OCCUPAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE**

- 13.427 le nostre persone al 31/12/2015 (di cui 11.052 nella Capogruppo, pari all'82% del totale)
- 592 assunzioni nel 2015, di cui 56% donne;
- Sul totale complessivo 55% uomini e 45% donne
- 96% è assunto con contratto a tempo indeterminato; 9% part-time
- Quasi la metà del personale (46%) è in possesso della Laurea o titolo superiore; la % di laureati donne è equivalente a quella degli uomini
- La maggior parte del personale (53%) ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni; i giovani con meno di 30 anni sono il 2,5% del totale complessivo, gli over 50 sono il 45%.
- L'anzianità aziendale è mediamente elevata: il 44% del personale lavora nel Gruppo da oltre 20 anni (37% da meno di 10 anni)

OCCUPAZIONE GIOVANILE E EMPLOYER BRANDING

- Lancio del **Programma Ambassador**: coinvolgimento diretto dei dipendenti in veste di ambassador nelle Università in cui loro stessi si sono laureati: 3.000 studenti incontrati
- Talent Days: 320 partecipanti, 15 edizioni in 5 città
- OrientaMente: 1.580 studenti e neolaureati coinvolti dal 2011 al 2015
- BNL è prima classificata tra le banche nella classifica "Best Employer of Choice 2016"

FORMAZIONE

- Oltre 400.000 ore di formazione e 13.222 dipendenti coinvolti a livello consolidato: 22 ore di formazione pro-capite per gli uomini, 24 ore di formazione pro-capite per le donne

RELAZIONI SINDACALI

- 37 accordi sottoscritti con le OO.SS. (19 nel 2014)
- Iscritti al Sindacato: circa 8.900 dipendenti pari a circa il 66% del totale.
- Accordo sul *Flexible Working* che consente ai dipendenti di espletare l'attività lavorativa in maniera flessibile da remoto

PARI OPPORTUNITÀ', DIVERSITY MANAGEMENT e WELFARE AZIENDALE

- 649: dipendenti diversamente abili; 664 dipendenti appartenenti alle categorie protette
- Riproposto il Piano Welfare nel 2015
- Flexible working: oltre 400 persone hanno lavorato in una sede diversa da quella abituale

SVILUPPO DELLE CARRIERE

- 1.343: PROMOZIONI di cui 776 donne
- 95% coinvolto da processi di valutazione

SALUTE E SICUREZZA

- -35,7%: GLI INFORTUNI RISPETTO AL 2014



5.1 Occupazione

Il capitale umano è la nostra risorsa fondamentale, perché è il mezzo attraverso il quale l'azienda traduce con atteggiamenti operativi le proprie scelte strategiche. È il denominatore comune per garantire qualità sul mercato e nella società: qualità nei risultati economici e qualità della responsabilità sociale.

Assunzioni

Nel corso dell'anno sono state effettuate 592 assunzioni, (di cui 180 tempi indeterminati e 53 stabilizzazioni) prevalentemente nell'ambito delle Divisioni commerciali e delle strutture operative a loro diretto supporto, al fine di rafforzare ulteriormente le attività di gestione e sviluppo della clientela. Le donne hanno rappresentato il 56% degli assunti, mentre la grande maggioranza degli assunti è stata inserita in ruoli entry level. Sono stati attivati inoltre circa 90 stage.

Employer Branding

Il 2015 è stato un anno che ha visto un crescente e costante impegno verso l'*Employer Branding* con lo scopo di incrementare e rafforzare la presenza di BNL e del Gruppo BNPP sul mercato del lavoro. La strategia di *Employer Branding* è stata incentrata sulla valorizzazione delle persone e sull'innovazione. Grazie ad una costante crescita dell'impegno verso iniziative di *Employer Branding*, il 2016 è iniziato con la conferma di BNL tra le aziende italiane più ambite dai giovani laureati: nella classifica generale "**Best Employer of Choice 2016**" si è infatti collocata al 3° posto e prima tra le banche; BNL ha anche conseguito, per il sesto anno consecutivo, la certificazione "**Top Employers Italia 2016**" che attesta le aziende con i più alti standard qualitativi nelle politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane; per la terza volta BNP Paribas ha ottenuto la certificazione "**Top Employers Europa 2016**", grazie alla certificazione di altri 5 paesi del Gruppo BNP Paribas (Francia, Belgio, Polonia, Turchia e Spagna).

Orientamento dei giovani al mondo del lavoro

BNL intende offrire ai giovani una guida pratica per individuare, prendere consapevolezza e valorizzare i propri talenti nella ricerca di un'occupazione. In BNL esistono diversi mestieri: dall'operatore di sportello alle risorse umane, alla comunicazione, dalla gestione delle esigenze finanziarie delle grandi aziende, a quelle dei privati e delle famiglie e ancora altro come *information technology*. Tutto questo significa poter scegliere di intraprendere percorsi di carriera diversificati pur restando nella stessa azienda e giungere così ad arricchire la propria esperienza professionale e sviluppare competenze trasversali.

Dopo **OrientaMente** by BNL e in risposta alla *survey* BNL Generation Senior, da cui è emersa l'esigenza delle persone di BNL di un servizio dedicato ad agevolare l'inserimento lavorativo dei propri figli, per

tutto il 2015, per il secondo anno consecutivo – in partnership con *HR Community* - si sono svolti i **Talent Days BNL**, *workshop* di orientamento professionale dedicato ai figli laureati/laureandi del personale BNL. Sono state svolte complessivamente 15 edizioni in 5 città (Roma, Milano, Palermo, Bari e Napoli) nelle quali sono stati coinvolti circa 320 ragazzi.

Il 2015 è stato il primo anno del **Programma Ambassador**, che ha visto il coinvolgimento diretto dei dipendenti in veste di *ambassador* nelle Università in cui loro stessi si sono laureati.

Attraverso i nostri *ambassador* (116 individuati) BNL vuole avvicinarsi ulteriormente agli studenti, ascoltando le loro esigenze e comprendendo le loro difficoltà. La forza di questa iniziativa è raccontare di noi facendo parlare le nostre persone. Quest'anno sono stati coinvolti 40 Ambassador in 30 eventi presso le principali Università di tutta Italia con più di 3000 studenti incontrati.

Sono state intensificate le iniziative dedicate ai più giovani, in particolare per le persone del **Programma EnergyLab** coinvolte in attività e seminari su scenari e progetti di innovazione. In particolare è stato attivato "Learn from Each Other", progetto internazionale di Gruppo che prevede lo scambio di giovani talenti tra le diverse Società BNPP.

Anche quest'anno è stata confermata la partecipazione alla diciannovesima edizione del **Banking Financial Diploma** promossa da Abi Formazione, e sono proseguite le iniziative collegate al progetto "Leadership al Femminile", nell'ottica della gender diversity, indirizzato alle colleghe con alta potenzialità.

Al 31 dicembre 2015 il totale delle risorse del Gruppo BNL Consolidato integralmente è di 13.427 dipendenti, di cui 11.052 in forza presso la Capogruppo.


Personale del Gruppo BNL


	31/12/2015	31/12/2014
CAPOGRUPPO	11.052	11.391
- Personale Direttivo	5.374	5.393
- Personale non Direttivo	5.678	5.998
CONTROLLATE CONSOLIDATE	2.375	2.234
- Personale Direttivo	953	833
- Personale non Direttivo	1.422	1.401
TOTALE RISORSE GRUPPO CONSOLIDATO⁽¹⁾	13.427	13.625


(1) Il personale comandato presso le controllate consolidate è conteggiato nell'organico della singola società, anziché nella Capogruppo, in linea con la corrispondente allocazione dei costi retributivi.


Caratteristiche della forza lavoro**Numero totale dei dipendenti suddiviso per tipologia professionale, tipologia contrattuale e genere**

2015	Uomini			Donne			Totale
	Full time	Part Time	Tot. Uomini	Full time	Part Time	Tot. Donne	
T. Indeterminato	7.257	82	7.339	4.637	1.133	5.770	13.109
T. Determinato	55		55	89		89	144
Apprendistato	58		58	116		116	174
Totale	7.370	82	7.452	4.842	1.133	5.975	13.427

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI % di Uomini sul totale dei dipendenti	Uomini 2014	Uomini 2015	Variazione %
		Totale	7.515	7.307

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI % di Donne sul totale dei dipendenti	Donne 2014	Donne 2015	Variazione %
		Totale	5.689	5.879

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Tempo indeterminato	Tempo indeterminato 2014	Tempo indeterminato 2015	Variazione %
		Totale	12.980	12.887

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Part Time	Part – time 2014	Part – time 2015	Variazione %
		Totale	1138	1209

Ripartizione del personale per inquadramento, età e genere

2015	Dipendenti			
	<30	30-50	>50	Totale
Uomini	130	3.276	4.046	7.452
Dirigenti Centrali			3	3
Dirigenti		141	172	313
Quadri	2	1.788	2.197	3.987
Aree Professionali	128	1.347	1.674	3.149
Donne	202	3.821	1.952	5.975
Dirigenti Centrali	-	-	-	-
Dirigenti		37	22	59
Quadri	2	1.159	804	1.965
Aree Professionali	200	2.625	1.126	3.951
Totale	332	7.097	5.998	13.427
% sul totale	2,5%	52,9%	44,7%	100,0%

Ripartizione del personale per genere e area geografica*

2015	Uomini	Donne	Totale
Nord-Ovest	1.406	1.276	2.682
Nord-Est	1.046	822	1.868
Centro Lazio e Sardegna	3.801	3.067	6.868
Sud	1.246	856	2.102
Totale	7.499	6.021	13.520

*[La ripartizione del personale per genere e area geografica nella presente tabella è stata fornita includendo anche i collaboratori]

1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche)

3 (AT3): Centro (Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise)

4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia)

Ripartizione del personale per genere e titolo di studio

2015	Uomini	Donne	Totale
Titolo post laurea	92	113	205
Laurea vecchio ordinamento (3+2)	2.938	2.735	5.673
Laurea triennale	142	214	356
Diploma	3.574	2.607	6.181
Licenza media inferiore	698	305	1.003
Altro	8	1	9
Totale	7.452	5.975	13.427





Distribuzione dei neolaureati inseriti nel 2015 per funzione e disciplina di studi


Area	Discipline economico-giuridiche	Discipline Umanistiche	Ingegneria	Discipline Scientifiche	Totale
Amministrazione finanza e controllo	29	4	6		39
Legale	1				1
Marketing	18		3		21
Risorse Umane	12	4			16
Sistemi Informativi	3	1			7
Vendite	78	2	6		86
Altro: organizzazione, compliance, rischi	44	1	4	1	50
Totale	185	12	22	1	220

Ripartizione del personale per fasce d'età e genere

2015	Uomini	Donne	Totale
<30 anni	130	202	332
30-50	3.276	3.821	7.097
>50	4.046	1.952	5.998
Totale	7.452	5.975	13.427

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI <30	<30 2014	<30 2015	Variazione %
	Totale		326	304

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI 30 – 50	30-50 2014	30-50 2015	Variazione %
	Totale		6802	6975

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI >50	>50 2014	>50 2015	Variazione %
	Totale		6256	5907

Ripartizione del personale per anzianità di servizio e genere

2015	Uomini	Donne	Totale
0-10 anni	2.344	2.567	4.911
11-20	1.289	1.272	2.561
21-30	1.286	937	2.223
>30	2.533	1.199	3.732
Totale	7.452	5.975	13.427

Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover dei dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica**Assunzioni e cessazioni per età**

2015	N. Assunzioni	N. Cessazioni
Uomini	258	458
<30	126	88
30-50	103	88
>50	29	282
Donne	334	350
<30	200	132
30-50	115	93
>50	19	125
Totale <30	326	220
Totale 30-50	218	181
Totale >50	48	407
Totale	592	808

Assunzioni e cessazioni per inquadramento

2015	N. Assunzioni	N. Cessazioni
Uomini	258	458
Dirigenti	12	16
Quadri	58	150
Aree professionali	188	292
Donne	334	350
Dirigenti	1	5
Quadri	24	70
Aree professionali	309	275
Totale	592	808



Assunzioni e cessazioni per area geografica

2015	N. Assunzioni	N. Cessazioni
Uomini	258	458
Nord-Ovest	52	81
Nord-Est	29	58
Centro	152	264
Lazio e Sardegna		
Sud	25	55
Donne	334	350
Nord-Ovest	54	76
Nord-Est	18	35
Centro	212	195
Lazio e Sardegna		
Sud	50	44
Totale Nord-Ovest	106	157
Totale Nord-Est	47	93
Totale Centro	364	459
Totale Lazio e Sardegna		
Totale Sud	75	99
Totale	592	808

1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche)

3 (AT3): Centro (Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise)

4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia)



Tasso di assunzioni per età

[Percentuale calcolata sul totale dei dipendenti al 31.12.2015]

2015	Tasso di Assunzioni
Uomini	3,46%
<30	1,69%
30-50	1,38%
>50	0,39%
Donne	5,59%
<30	3,35%
30-50	1,92%
>50	0,32%
Totale	4,41%

[Percentuale calcolata sui dipendenti suddivisi per genere e età al 31.12.2015]

2015	Tasso di Assunzioni
Uomini	3,46%
<30	96,92%
30-50	3,10%
>50	0,70%
Donne	5,59%
<30	99,01%
30-50	3,01%
>50	0,97%
Totale	4,41%

Tasso di assunzioni per area geografica

[Percentuale calcolata sul totale dei dipendenti al 31.12.2015]

2015	Tasso di Assunzioni
Uomini	3,46%
Nord-Ovest	0,70%
Nord-Est	0,39%
Centro - Lazio e Sardegna	2,04%
Sud	0,34%
Donne	5,59%
Nord-Ovest	0,90%
Nord-Est	0,30%
Centro - Lazio e Sardegna	3,55%
Sud	0,84%
Totale	4,41%

1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche)

3 (AT3): Centro (Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise)

4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia)



Tasso di assunzioni per inquadramento

[Percentuale calcolata sul totale dei dipendenti al 31.12.2015]

2015	Tasso di Assunzioni
Uomini	3,46%
Dirigenti	3,80%
Quadri	1,45%
Aree professionali	5,97%
Donne	5,59%
Dirigenti	1,69%
Quadri	1,22%
Aree professionali	7,82%
Totale	4,41%

Tasso di assunzioni per inquadramento

[Percentuale calcolata sui dipendenti suddivisi per genere e inquadramento professionale al 31.12.2015]

2015	Tasso di Assunzioni
Uomini	3,46%
Dirigenti	3,83%
Quadri	1,45%
Aree professionali	5,97%
Donne	5,59%
Dirigenti	1,69%
Quadri	1,22%
Aree professionali	7,82%
Totale	4,41%

Tasso di turnover per età

[Percentuale calcolata sul totale suddivisi per genere al 31.12.2015]

2015	Tasso di Turnover
Uomini	6,15%
<30	1,18%
30-50	1,18%
>50	3,78%
Donne	5,86%
<30	2,21%
30-50	1,56%
>50	2,09%
Totale	6,02%

Tasso di turnover per età

[Percentuale calcolata sui dipendenti suddivisi per genere e età al 31.12.2015]

2015	Tasso di Turnover
Uomini	6,15%
<30	67,69%
30-50	2,69%
>50	6,97%
Donne	5,86%
<30	65,35%
30-50	2,43%
>50	6,40%
Totale	6,02%

Tasso di turnover per area geografica

[Percentuale calcolata sul totale dei dipendenti suddivisi per genere al 31.12.2015]

2015	Tasso di Turnover
Uomini	6,15%
Nord-Ovest	1,09%
Nord-Est	0,78%
Centro	3,54%
Lazio e Sardegna	0,74%
Sud	0,74%
Donne	5,86%
Nord-Ovest	1,27%
Nord-Est	0,59%
Centro	3,26%
Lazio e Sardegna	0,74%
Sud	0,74%
Totale	6,02%

1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche)

3 (AT3): Centro (Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise)

(AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia)



Tasso di turnover per inquadramento

[Percentuale calcolata sul totale dei dipendenti suddivisi per genere al 31.12.2015]

2015	Tasso di Turnover
Uomini	6,15%
Dirigenti	5,06%
Quadri	3,76%
Aree professionali	9,27%
Donne	5,86%
Dirigenti	8,47%
Quadri	3,56%
Aree professionali	6,96%
Totale	6,02%

Tasso di turnover per inquadramento

[Percentuale calcolata sui dipendenti suddivisi per genere e inquadramento professionale al 31.12.2015]

2015	Tasso di Turnover
Uomini	6,15%
Dirigenti	5,11%
Quadri	3,76%
Aree professionali	9,27%
Donne	5,36%
Dirigenti	8,47%
Quadri	3,56%
Aree professionali	6,96%
Totale	6,02%



BNL + BPI Tasso di assunzione	Tasso di assunzioni 2014	Tasso di assunzioni 2015	Variazione in punti percentuale
Totale	6%	4,2%	-1,8



BNL + BPI Tasso di turnover	Tasso di turnover 2014	Tasso di turnover 2015	Variazione in punti percentuale
Totale	6%	6%	0%

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

2015	Donne	Uomini	Totale Gruppo
N° dipendenti che godevano del diritto al congedo parentale	2220	2356	4576
N° dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	726	61	786
N° dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo	431	43	474
N° dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo e che erano ancora impiegati 12 mesi dopo il loro ritorno	555	42	597

Tasso di ritorno dopo il congedo

[Il tasso di ritorno dopo il congedo è stato calcolato sul n. dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo a distanza di 1 mese dal termine del congedo stesso.]

2015	BNL + BPI	BNL Finance	Artigiancassa	BNL Positivity
Uomini	71,67%	n.a.	100,00%	n.a.
Donne	59,37%	100,00%	100,00%	n.a.
Totale	60,31%	100,00%	100,00%	n.a.

[Il tasso di mantenimento del lavoro è stato calcolato sul n. dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo e che erano ancora impiegati 12 mesi dopo il loro ritorno.]

2015	Tasso di mantenimento del lavoro %			
	BNL + BPI	BNL Finance	Artigiancassa	BNL Positivity
Uomini	70,00%	n.a.	100,00%	n.a.
Donne	76,45%	100,00%	100,00%	n.a.
Totale	75,95%	100,00%	100,00%	n.a.

[Per conteggio del N. dipendenti tornati a lavoro alla conclusione del congedo, BNL ha effettuato 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, ecc.)



5.2 Relazioni Industriali

La politica di Relazioni Industriali in BNL è stata ispirata da sempre ad una logica di confronto continuo e costruttivo con le organizzazioni sindacali.

Questo approccio ha consentito di gestire sino ad ora numerosi e delicati progetti di riorganizzazione aziendale e profonde ristrutturazioni, anche con impatti significativi sul personale.

BNL ha affidato la gestione delle Relazioni Industriali a BPI, neocostituita società Business Partner Italia Scpa. Questa stessa struttura, nel corso del 2016, garantirà anche il presidio diretto delle Relazioni Industriali sul territorio ed il confronto con le organizzazioni sindacali a tutti i livelli.

Il 100% dei dipendenti del Gruppo BNL è coperto da contratti collettivi. Inoltre, al 31 dicembre 2015 risultavano iscritti al Sindacato circa 8.900 dipendenti pari a circa il 66% del totale.

Nel corso del 2015 l'ufficio Relazioni Industriali ha sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali:

- 3 accordi validi per il le Società del Gruppo Bancario BNL e Ifitalia;
- 14 accordi per BNL;
- 14 accordi per BPI;
- 6 accordi validi per le Società del Gruppo Bancario BNL.

Relativamente a BNL, tra i più importanti troviamo quelli di chiusura delle due procedure relative alla Riorganizzazione della BNL - in coerenza con quanto stabilito dal Piano 2014-2016 - quello sul **Flexible Working** e la firma del "**Protocollo in materia di Relazioni Industriali per le Aziende del Gruppo BNL e per Ifitalia**".

Sulla Riorganizzazione sono state attivate due procedure.

La prima conclusasi con la sottoscrizione di accordi volti a rafforzare il posizionamento della Banca in Italia e consentire un recupero di redditività. A tal fine sono state delineate una serie di iniziative volte a migliorare l'efficacia operativa:

- affinamento della Rete delle agenzie;
- estensione, in alcune agenzie, degli orari di apertura al pubblico;
- revisione dell'assetto Organizzativo della Divisione Corporate;
- creazione di una struttura per lo svolgimento dei attività "amministrative" e delle strutture relative ai centralini.

E' stato inoltre definito un nuovo piano esodi, su base volontaria, e un nuovo piano assunzioni.

La seconda ha riguardato sia BNL che Business Partner Italia (BPI) con l'obiettivo di valorizzare le sinergie esistenti nel Gruppo e contenere i costi adeguando le strutture organizzative all'evoluzione dei mercati e ai bisogni della clientela.

Gli accordi hanno previsto:

- Per il Retail e Private,
- il miglioramento dell'efficacia commerciale e crescita della base dei clienti;

- la razionalizzazione della Rete Agenzie e rafforzamento della strategia multicanale.
- Per il Corporate e la Pubblica Amministrazione,
- la crescita selettiva e la valorizzazione, migliorando la qualità degli attivi e riducendo il costo del rischio;
- la rifocalizzazione del ruolo di assistente commerciale;
- la semplificazione del processo del credito.
- Per i Rischi,
- l'ottimizzazione Analisti Territoriali Rischi, in ottica di specializzazione delle competenze e realizzazione di sinergie;
- l'integrazione dei Rischi Operativi nella Funzione Rischi;
- Per le Funzioni Centrali,
- l'ottimizzazione dell'assetto organizzativo e di semplificazione delle strutture con una progressiva e selettiva riduzione degli organici e un potenziamento della Funzione Compliance con allineamento all'assetto organizzativo del Gruppo.

E' stato definito anche un ulteriore piano esodi e assunzioni allo scopo di ricercare tutte le possibili soluzioni idonee ad attenuare, per quanto possibile, le ricadute sociali sui lavoratori. Relativamente al Flexible Working, è stato sottoscritto un accordo che prevede per i dipendenti la possibilità di espletare l'attività lavorativa in maniera flessibile da remoto, in luoghi aziendali ed extra-aziendali diversi dalla sede di assegnazione, attraverso l'utilizzo di strumenti informatici e/o telefonici messi a disposizione dall'Azienda.

Ha natura sperimentale, avviene su base individuale e volontaria ed è stato disciplinato con apposita regolamentazione.

Il suo intento principale è quello di favorire azioni positive per la persona nell'ottica della migliore conciliazione dei tempi di vita e del lavoro. Infine è stato sottoscritto anche il Protocollo in materia di Relazioni Industriali per le Aziende del Gruppo Bancario BNL e per Ifitalia con il quale le parti hanno individuato quella di Gruppo quale sede di confronto idonea ad individuare e definire soluzioni atte ad accompagnare efficacemente i processi di riorganizzazione che interessano aziende del Gruppo, nonché a negoziare quanto attribuito da normative di legge e/o di contratto al secondo livello di contrattazione. Attraverso il Protocollo è stato definito un modello di relazioni industriali che sia il fondamento per realizzare un proficuo processo negoziale tra le Parti, finalizzato ad uno sviluppo equilibrato delle progettualità aziendali, volto alla valorizzazione dell'Azienda e delle persone che vi lavorano.

Riguardo a BPI gli accordi principali hanno riguardato i trasferimenti di ramo d'Azienda da Artigiancassa, Arval e Cardif, la riorganizzazione delle attività e il Flexible Working.



5.3 Diversità e pari opportunità

L'azienda sempre di più aderisce ai principi della Diversità mettendo in atto politiche orientate all'inclusione di tutte le proprie risorse e alla valorizzazione delle diversità (età, sesso, disabilità, orientamento sessuale, multiculturalità), in accordo con le linee guida dalla Capogruppo.

Sia in tema di presidio delle assunzioni che nella successiva gestione dei dipendenti e collaboratori, quindi, Risorse Umane e Compliance aziendale hanno vigilato sulla corretta applicazione di quanto disposto, divulgando a tutti il Codice Etico e il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 (di cui il codice Etico è parte integrante), organizzando anche momenti di formazione, al fine di promuovere una cultura aziendale che prevenga atteggiamenti discriminatori e promuova le pari opportunità in azienda.

In particolare sulla diversità di genere e pari opportunità tra sessi, l'Azienda ha garantito con le sue politiche una selezione in ingresso delle risorse basata sul principio del merito e della non discriminazione; le politiche di remunerazione (incrementi retributivi, avanzamenti di carriera, riconoscimenti economici) sono volte alla riduzione del gender pay gap e alla valorizzazione del merito a prescindere dal genere. Inoltre, nel corso dell'anno la Direzione Risorse Umane ha favorito e sostenuto economicamente la riattivazione di Mixcity Italy, network di colleghi che promuove azioni a sostegno della diversità di genere.

Tra i progetti sulla disabilità, BNL ha partecipato all'iniziativa WOW (Wonderful Work), che ha visto il coinvolgimento di colleghi dell'ufficio Selezione e Employer Branding nell'orientamento lavorativo di ca. 40 giovani affetti da sindrome di Down. Inoltre ha sviluppato, in favore sia della propria clientela che dei dipendenti la nuova applicazione mobile *Pedius* che consente l'accesso ai servizi bancari telefonici per le persone non udenti.

Inoltre a sostegno del work-life balance, nel 2015 è stato introdotto il Flexible working : oltre 400 persone hanno lavorato in una sede diversa da quella abituale, una volta a settimana, sperimentando un modo di lavorare innovativo, più attento ai risultati e a sviluppare una maggiore focalizzazione sul lavoro per obiettivi. Il progetto è stato premiato dal Politecnico di Milano con lo «Smart working award 2015». I risultati sono incoraggianti in termini di produttività, soddisfazione e impatti ambientali ed è stato deciso per il 2016 di procedere con il roll-out di questa nuova modalità di lavoro.

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

Importo annuale lordo fisso, pagato al dipendente sulla base della propria mansione o per incarichi specifici

2015	Salario lordo		
	Donne	Uomini	Donne/uomini
Dirigenti	120.703	140.075	86,17%
Quadri direttivi	52.511	60.529	86,75%
Aree professionali	34.356	38.205	89,93%



2015	Salario lordo €		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL Positivity</i>		
	Donne	Uomini	Donne/uomini
Dirigenti	0	161.300	0,00%
Quadri direttivi	47.200	58.200	81,09%
Aree professionali	28.600	29.300	97,72%

2015	Salario lordo €		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL Finance</i>		
	Donne	Uomini	Donne/uomini
Dirigenti	0	0	0,00%
Quadri direttivi	48.200	48.300	99,78%
Aree professionali	29.200	30.700	95,12%

2015	Salario lordo €		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL Artigiancassa</i>		
	Donne	Uomini	% Donne/uomini
Dirigenti		98.206	0,00%
Quadri direttivi	50.149	59.606	84,13%
Aree professionali	32.617	36.707	88,86%

2015	Salario lordo €		
	Donne	Uomini	% Donne/uomini
Dirigenti		133.000	0,00%
Quadri direttivi	50.000	59.000	83,27%
Aree professionali	31.000	35.000	89,77%

Salario lordo a cui annualmente sono aggiunti importi variabili (es. bonus in denaro ed azioni disponibili legati alla performance individuale e/o alla produttività aziendale e tutti gli elementi)

2015	Retribuzione complessiva €		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL + BPI</i>		
	Donne	Uomini	% Donne/uomini
Dirigenti	149.910	174.78	85,77%
Quadri direttivi	55.000	62.970	86,68%
Aree professionali	34.680	38.400	90,31%

2015	Retribuzione complessiva €		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL Positivity</i>		
	Donne	Uomini	% Donne/uomini
Dirigenti	0	193.000	0,00%
Quadri direttivi	53.000	65.000	81,74%
Aree professionali	30.000	31.000	96,76%


2015	Retribuzione complessiva €/000 <i>I dati si riferiscono alla società BNL Finance</i>		
	Donne	Uomini	% Donne/uomini
Dirigenti	0	0	0,00%
Quadri direttivi	52,1	51	101,38%
Aree professionali	30,7	32	95,12%

2015	Retribuzione complessiva €/000 <i>I dati si riferiscono alla società BNL Artigiancassa</i>		
	Donne	Uomini	% Donne/uomini
Dirigenti		105.166	0,00%
Quadri direttivi	51.491	65.983	78,04%
Aree professionali	34.374	39.657	86,68%


2015	Retribuzione complessiva €		
	Donne	Uomini	% Donne/uomini
Dirigenti	149.900	157.800	95,03%
Quadri direttivi	53.000	64.800	81,68%
Aree professionali	32.000	36.500	89,14%

Il rapporto medio tra il salario lordo femminile e maschile presenta dei valori differenti a seconda delle diverse società. In particolare:

- Per i dirigenti, il rapporto medio è 95%
- per i quadri direttivi, il rapporto medio è 81,68% ;
- per le aree professionali, il rapporto medio è 89,14%

 Variazione 2014 - 2015	BNL + BPI		Variazione in punti %	
	Rapporto Salario Lordo donne/uomini	2014		2015
	Dirigenti	87%	86,1%	-0,9%
	Quadri direttivi	87%	86,7%	+0,3%
	Aree professionali	89%	89,9%	+0,9%

Il rapporto % Donne/Uomini è aumentato in un range di valori compreso tra lo 0,9% e l'1,3%

 Variazione 2014 - 2015	BNL + BPI		Variazione in punti %	
	Retribuzione complessiva	Retribuzione 2014		Retribuzione 2015
	Dirigenti	86%	85,8%	-0,2%
	Quadri direttivi	87%	86,7%	-0,3%
	Aree professionali	90%	90,3%	+0,3%

Dinamiche organico, numero di promozioni suddivise per genere

2015	Promozioni		
	<i>I dati si riferiscono alle società BNL e Business Partner Italia</i>		
	Donne	Uomini	Totale
Numero	752	551	1.303

2015	Promozioni		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL Positivity</i>		
	Donne	Uomini	Totale
Numero	6	4	10

2015	Promozioni		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL Finance</i>		
	Donne	Uomini	Totale
Numero	13	7	20

2015	Promozioni		
	<i>I dati si riferiscono alla società BNL Artigiancassa</i>		
	Donne	Uomini	Totale
Numero	5	5	10

2015	Promozioni		
	Donne	Uomini	Totale
Numero	776	567	1343

% di promozioni suddivise per genere *

2015	BNL e BPI	BNL Positivity	BNL Finance	BNL Artigiancassa
Donne	7%	11%	24%	5%
Uomini	5%	7%	13%	5%

2015	Gruppo BNL
Donne	6%
Uomini	4%

*Calcolo effettuato sul numero totale dei dipendenti al 31.12.2015



Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative

2015	BNL e BPI	
	Donne	Uomini
Remunerazione minima a livello locale	25,604	25,604
Stipendio dei neoassunti (RAL)	25,604	25,604
Rapporto %	100%	100%

NON DISCRIMINAZIONE

Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria in base a età, genere, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.

Personale diversamente abile (Numero)

2015	Totale
Uomini	374
Donne	275
Totale	649

Ripartizione del personale per categorie protette (No vedove e orfani)

2015	Uomini	Donne	Totale
Invalidi per servizio	5	0	5
Invalidi del lavoro	3	1	4
Invalidi civili	325	251	576
Sordi	2	3	5
Centralinisti ciechi	39	20	59
Profughi	12	3	15
Totale	386	278	664



Ripartizione del personale appartenente a categorie protette (no vedove e orfani) per inquadramento e genere (UOMINI)

2015	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	Totale
Invalidi per servizio			5	5
Invalidi del lavoro			3	3
Invalidi civili	3	80	242	325
Sordi			2	2
Centralinisti ciechi			39	39
Profughi		5	7	12
Totale	3	85	298	386

Ripartizione del personale appartenente a categorie protette (no vedove e orfani) per inquadramento e genere (DONNE)

2015	Dirigenti	Quadri	Aree Professionali	Totale
Invalidi per servizio				0
Invalidi del lavoro			1	1
Invalidi civili		32	219	251
Sordi			3	3
Centralinisti ciechi			20	20
Profughi			3	3
Totale	0	32	246	278

5.4 Welfare aziendale

Il Gruppo BNL ha sempre adottato nei confronti dei propri dipendenti politiche di welfare finalizzate a rispondere alle esigenze di carattere non solo economico ma anche sociali quali sanità, pensione e istruzione. Oggi tutti i dipendenti possono contare su una previdenza complementare (Fondo Pensioni BNL), su un'assistenza sanitaria integrativa (Cassa sanitaria BNL), e sull'assistenza per i figli attraverso il riconoscimento di borse di studio per attività formative ed istruttive.

Inoltre i dipendenti beneficiano di:

- Circolo sportivo BNL (Roma)
- Asilo nido aziendale (Roma)
- Infermeria e ambulatori (Roma e Milano)
- Mensa aziendale (Roma e Milano)

Ulteriori benefit sono rappresentati di seguito:

Condizioni agevolate su:	Altri Benefit:
- Conti Correnti	- Buoni pasto giornalieri a tutti i dipendenti e riduzione per i lavoratori part-time il cui orario di lavoro non prevede la pausa pranzo
- Carte di credito e di debito	- Borse di studio e attività formative*
- Prestiti personali	- Premio 25° anno di Banca (2)
- Mutui	- Assegno per figli portatori di handicap (2)
- Prodotti di investimento	- Assegni familiari(1)
	- Premio diploma e laurea

* Riservato ai figli dei dipendenti escluso BNL FINANCE

(1) Escluso BNL FINANCE

(2) Escluso BNL POSITIVITY e BNL FINANCE

Cassa Sanitaria

BNL + BPI	
Numero liquidazioni dipendenti ed esodati	52.263
Numero liquidazioni pensionati	15.059
Totale	67.322

Titolari iscritti alla Cassa al 31-12-2015

BNL + BPI	
Totale iscritti tra il personale in servizio	27598
Media familiare per ogni dipendente con nucleo	2,34
Totale iscritti tra il personale in esodo	1538
Media familiari per ogni esodato con nucleo	1,98
Totale iscritti tra il personale in pensione	6798
Media familiari per ogni pensionato con nucleo	1,28
Totale generale iscritti al 31-12-2015	35934
Totale media familiari per titolare con estensione	2,06

Nel 2015 l'Azienda ha riproposto il Piano Welfare, che consente ai dipendenti e alle loro famiglie di scegliere di ricevere una quota del Premio Aziendale (c.d. Credito Welfare) come benefici di natura socio-assistenziale. L'iniziativa ha riconfermato l'interesse di molti dipendenti, che hanno accolto positivamente il Piano Welfare, capace di rispondere alle necessità individuali, di offrire servizi che rientrano solitamente nel welfare pubblico, di incrementare il potere di acquisto dei dipendenti e agire sul miglioramento del tenore di vita. In aggiunta, l'Azienda ha previsto una nuova categoria di Benefits per le iniziative incentivanti, i cosiddetti *Flexible Benefits*. Si tratta di opere e servizi legati all'educazione, all'istruzione, alle attività ricreative e sportive, ai viaggi, a corsi per hobbies personali e tanto altro, offerti ai dipendenti e alle loro famiglie.

Nel 2015, inoltre, è stato organizzato il primo progetto di Wellness aziendale, "Mettiamoci in moto", dedicato al benessere delle persone anche al di fuori dell'ambiente di lavoro. L'obiettivo è stato quello di

valorizzare specifiche attività di movimento (in particolare delle discipline del *running* o del *fitwalking*) che, per loro natura, possono migliorare lo stile di vita di ognuno, accrescendo fiducia e autostima.

FONDO PENSIONI

È un fondo di previdenza integrativa a cui possono aderire i dipendenti di BNL, BPI, BNL Finance e BNL Positivity e i loro familiari fiscalmente a carico (al 31/12/2015 risultano essere 15.902).

Il Fondo è alimentato dai contributi degli iscritti, dal contributo del datore di lavoro e dal Trattamento di Fine Rapporto (TFR). Il contributo degli iscritti è sempre pari al 2% della base retributiva ai fini della determinazione del TFR, mentre il contributo del datore di lavoro è pari al 4,2% della base retributiva nei casi di BNL e BPI e pari al 4,1% nei casi di BNL Finance e BNL Positivity.

Il Fondo ha lo scopo di assicurare agli aderenti un'importante integrazione della pensione erogata dalla previdenza pubblica obbligatoria. In coerenza, attua scelte d'investimento nell'esclusivo interesse degli iscritti, ispirate a principi di sana e prudente gestione e avendo riguardo agli obiettivi di diversificazione degli investimenti e dei rischi e comunque orientate al rispetto dei principi ESG (Environmental, Social, Governance) e SRI (Sustainable Responsible Investment)

Anche quest'anno il CdA ha deciso di far effettuare dall'agenzia di rating extra-finanziario VigeoEiris un'analisi sociale ed ambientale di portafoglio al 31/12/2015 per valutare il livello di responsabilità sociale delle risorse finanziarie investite. Al 31 dicembre 2015, il punteggio medio complessivo degli investimenti del Fondo Pensione è risultato pari a 42/100 per gli emittenti imprese e a 74/100 per gli emittenti Paesi. Entrambi gli ESG score sono superiori ai benchmark utilizzati da VigeoEiris per il confronto.

BNL POSITIVITY

E' in atto dalla fine del 2013 un allineamento della società a quelle che sono le politiche di Welfare della Capogruppo italiana e francese in materia. Questo ha portato all'acquisizione e/o sostituzione di precedenti benefit destinati ai dipendenti in un'ottica di maggior favore e continuo miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate. Al momento sono attivi: fondo pensione di Gruppo con contributo aziendale e possibilità di iscrizione anche dei figli; polizza sanitaria destinata a dipendenti e nucleo familiare; ticket pasto elettronici con adeguamento tra il 2015 e il 2016 dell'importo ai livelli della Capogruppo; polizza infortuni professionali ed extraprofessionali; premi laurea. E' comunque allo studio l'attivazione di ulteriori tipologie di intervento con la possibilità, tra l'altro, di estendere il premio aziendale annuale anche alle tematiche dei servizi welfare.

5.5 Formazione e educazione

Le giornate di formazione complessivamente erogate nel 2015 sono state circa 54.000, (pari a 421.692 ore), con una media di 23 ore per persona. Il 45% delle giornate sono state sviluppate mediante modalità formative "a distanza" quali E-learning, Virtual Classroom, *videotutorial* e affiancamenti operativi sul campo (Training on the Job) nel rispetto della politica aziendale di sostenibilità ambientale e di contenimento degli impatti dovuti alla mobilità fisica dei partecipanti.

I principali interventi si sono concentrati sulle nuove dimensioni che il Business sta assumendo in seguito alla crisi economica con l'obiettivo di supportare i colleghi a lavorare e a rafforzare le competenze:

- certificazione delle competenze preventive all'ingresso nei ruoli prioritari della Divisione Retail e Private preventiva all'attività di inserimento al ruolo, per garantire una maggiore preparazione e consapevolezza dei contenuti e competenze da agire;
- accrescimento delle competenze manageriali e di acquisizione di nuovi clienti per il mercato imprese, small business e corporate;
- realizzazione di interventi formativi dedicati ai nuovi canali Hello Bank!, Centro Relazioni e Sviluppo Clientela (Crsc), Life Banker e Protezione Danni;
- rafforzamento delle competenze creditizie con l'obiettivo di migliorare costantemente l'attenzione ed il presidio dei rischi e delle opportunità di business da sostenere; in particolare realizzati alcuni interventi formativi incentrati sull'analisi attuale e strategica dei settori merceologici di maggiore interesse per il Gruppo in modo da offrire un servizio di consulenza e supporto agli imprenditori nello sviluppo della propria impresa, con contestualizzazione internazionale/multinazionale laddove necessario;
- supporti formativi finalizzati a sostenere in modo efficace le attività di decentralizzazione e dematerializzazione in atto, in linea con la politica della sostenibilità ambientale;
- nuovi percorsi di *tutoring*, *mentoring* e *reverse mentoring* per rafforzare le competenze delle varie diversità di genere, età e diverse abilità presenti in azienda con l'obiettivo di creare inclusione e ricchezza collettiva;
- realizzazione di un programma di formazione manageriale per supportare la corretta implementazione del progetto Flexible Working sulle strutture organizzative coinvolte, orientato al raggiungimento di un migliore equilibrio fra la vita privata e professionale, ad una maggiore responsabilizzazione di tutti i collaboratori coinvolti e ad un risparmio energetico correlato alla diminuzione delle attività di mobilità fisica;
- creazione e realizzazione di un programma di formazione e informazione sul "Wellness aziendale" orientato alla cura della salute e della persona mediante lo sport, nello specifico il *running*;
- creazione e realizzazione di un percorso di formazione per i colleghi diversamente abili impiegati presso i centralini in modo da poterli dotare di maggiori strumenti tecnologici finalizzati all'utilizzo dei tools di Microsoft (posta elettronica, excel, word, ecc.) oltre che di supportarli nell'utilizzo della nuova piattaforma tecnologica messa a disposizione per i centralini con una formazione tecnica e comportamentale individuale sul sito ove lavorano abitualmente. Oltre al tema della valorizzazione delle diverse abilità questo programma ha comportato un significativo investimento sulle competenze personali per facilitare l'aggiornamento professionale unitamente a quello personale in termini di dotazioni tecnologiche "proprie" da utilizzare anche nella vita di ogni giorno.



Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria di lavoratori
Numero ore formazione per categoria professionale e per genere

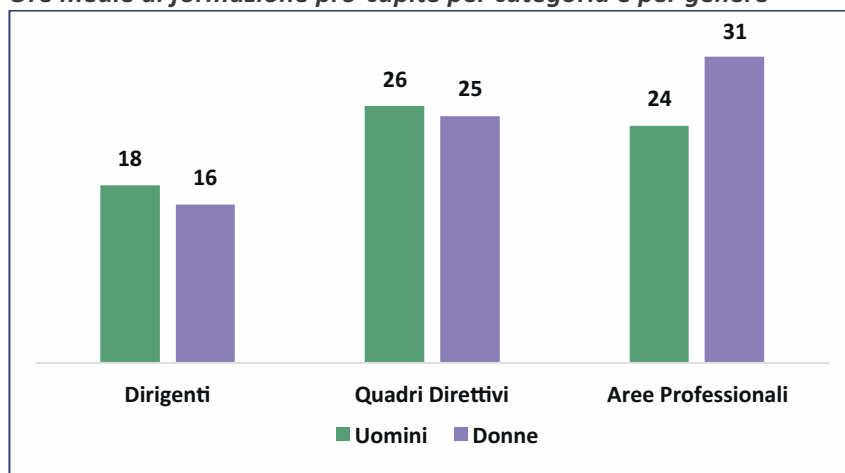
2015	Ore di formazione	
	Donne	Uomini
Dirigenti	1.497	7.440
Quadri Direttivi	62.868	123.215
Aree Professionali	141.452	85.220
Totale	205.817	215.875

Numero partecipanti alla formazione per categoria professionale e per genere

[I dati sono al netto dei dipendenti assenti per l'interno anno 2015]

2015	Dipendenti formati	
	Donne	Uomini
Dirigenti	53	300
Quadri Direttivi	1.922	3.918
Aree Professionali	3.921	3.108
Totale	5.896	7.326

Ore medie di formazione pro-capite per categoria e per genere



Ore medie di formazione pro-capite per genere

2015	Gruppo BNL
Uomini	22
Donne	24

5.6 Il dialogo e l'ascolto con le nostre persone

Come ogni anno, è stato garantito a tutte le persone il processo di gestione e sviluppo della performance attraverso lo strumento di Dialogo che contribuisce ad analizzare, valutare e sviluppare le prestazioni e le competenze professionali. **Dialogo, nell'edizione annuale, ha coinvolto quasi il 100% della popolazione nella valutazione**, nell'assegnazione degli obiettivi e nella condivisione tra Manager e collaboratore del Piano di Sviluppo.

Il numero dei valutati varia da quello di organico perché la numerosità delle valutazioni espresse non considera i neo-assunti in quanto questi condividono soltanto la pianificazione degli obiettivi e le persone assenti durante il periodo di valutazione. Per quest'ultime è previsto un feedback intermedio a metà anno.

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto una review e una valutazione formale delle proprie performance, suddivisi per genere

2015	Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione della performance I dati non includono la società Artigiancassa	
	Numero	% sul totale per categoria
Uomini	7.079	95%
Donne	5.591	94%

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto una review e una valutazione formale delle proprie performance, suddivisi per inquadramento

2015	Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione della performance I dati non includono la società Artigiancassa	
	Numero	
Dirigenti	330	
Impiegati	6.643	
Aree Professionali	5.742	
Totale	12.715	

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto una review e una valutazione formale delle proprie performance, suddivisi per età

2015	Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione della performance I dati non includono la società Artigiancassa				
	Numero dipendenti		% sul totale dei dipendenti		
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Totale
<30	117	84	0,87%	0,63%	1,50%
30-50	3.438	2.908	25,61%	21,66%	47,26%
>50	2.065	4.103	15,38%	30,56%	45,94%
Totale	5.620	7.095	41,86%	52,84%	94,70%



Risultati della review e della valutazione formale delle performance dei dipendenti, suddivisi per genere

2015	Risultati della valutazione delle performance <i>I dati non includono la società Artigiancassa</i>				
	Numero Dipendenti		% sul Totale dei dipendenti		
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Totale
Chiaramente al di sotto del target	6	26	0,04%	0,19%	0,24%
Parzialmente in linea con il target	347	547	2,58%	4,07%	6,66%
In linea con il target	2.835	3.534	21,11%	26,32%	47,43%
Superiore al target	2.023	2.457	15,07%	18,30%	33,37%
Ampiamente superiore al target	399	513	2,97%	3,82%	6,79%
Eccellente	10	18	0,07%	0,13%	0,21%
Totale	5.620	7.095	41,86%	52,84%	94,70%

L'ascolto dei dipendenti – GPS

La **partecipazione** alla Global People Survey 2015 è stata elevata al 72% del Gruppo BNL. In questo ben 85% delle persone è orgoglioso di fare parte del Gruppo BNP Paribas ;

Sotto i risultati 2015:

Categoria	Percentuale di risposte favorevoli	vs 2014
Immediate Manager	79	0
Sustainable Engagement	73	+2
Communication	72	+3
My Job	70	0
Training	67	+2
Corporate Social Responsibility	67	+2
Objectives & Performance	65	+1
Diversity	64	+2
Customer Focus	63	+1
Leadership	62	+3
Operational Efficiency	59	0
Innovation	58	+1
Careers	55	0
Compensation	39	+1
Change	36	+1

I dati indicano un **buon livello di soddisfazione** su tutti gli item, con una tendenza in crescita rispetto allo scorso anno, e in un trend di lungo periodo in particolare, per le categorie “Leadership” e “Communication”.

Si confermano come **punti di forza**:

- la fiducia verso il Manager diretto (Immediate Manager 79%; stabile)
- l'ingaggio delle persone nelle attività di ogni giorno (Sustainable Engagement 73%; +2 vs 2014)
- la comunicazione interna
- la formazione delle persone che ha avuto un netto incremento del livello di soddisfazione negli ultimi anni (+8 dal 2010)

Dobbiamo **continuare a lavorare** su:

- semplificazione, efficienza operativa e innovazione - Simple & Efficient, Simple Working, Digital Working - (Operational Efficiency 59% / Innovation 58%)
- valorizzazione della Diversità, in particolare di età e di genere (Diversity 64%) , dove è forte lo scostamento verso il Gruppo (-16 pts in età, -11 pts in genere)
- consapevolezza su offerta, regole e strumenti legati alla remunerazione e ai benefit (Compensation 39%)

In generale La Corporate social responsibility ("La mia azienda rispetta le sue responsabilità sociali e ambientali e il suo impegno come banca responsabile") è in un trend positivo ma a livelli più bassi del Gruppo (66 vs 69); bene le percezioni su impegno ambientale (78 vs 79).

BNL POSITIVITY e BNL FINANCE

Semestralmente viene predisposto da parte delle Risorse Umane un piano per la formazione dei dipendenti su tre asset principali: *corsi normativo-obbligatori*, *corsi tecnico-specialistici* (compreso il tema linguistico, quando necessario) e *corsi comportamentali e manageriali*. Il piano viene periodicamente portato in visione al CdA aziendale e all'Organismo di Vigilanza assieme ad una rendicontazione puntuale sul suo stato di avanzamento. Inoltre, la funzione Risorse Umane presidia nel corso dell'anno l'offerta formativa delle principali Istituzioni, Enti o Scuole di formazione professionale indirizzandole ai competenti servizi aziendali al fine di mantenere ed implementare le competenze del personale. Sempre la funzione Risorse Umane coordina, presidia e supervisiona i piani di sviluppo provenienti dall'annuale ciclo di valutazione professionale (richieste formative, affiancamenti operativi, training on the job, attività di coaching) predisponendo tutte le azioni necessarie alla loro realizzazione.

5.7 Salute e sicurezza sul lavoro

Il tema della salute e sicurezza sul lavoro costituisce un impegno costante per una piena tutela della salute, dell'integrità e della dignità della persona in ogni ambiente di lavoro. BNL nel rispetto della normativa vigente, effettua la valutazione dei rischi e individua le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, adotta misure preventive e protettive, elabora procedure di sicurezza e propone programmi d'informazione e formazione dei lavoratori.

BNL conduce, in base ad una pianificazione annuale, il censimento delle fonti di rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione aziendale, mediante sopralluoghi periodici.

Si tratta di attività di valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza.

A seguito delle attività di censimento e valutazione dei rischi, con frequenza annuale, BNL individua le misure di prevenzione e protezione e di miglioramento finalizzate alla mitigazione e/o eliminazione dei rischi suddetti.

Oltre agli obblighi di legge è in vigore dal 2008 un accordo con le Organizzazioni Sindacali. Tale accordo ha previsto l'applicazione del modello per la gestione del rischio degli eventi criminosi sulle dipendenze BNL per la tutela della salute del personale attraverso il quale la Banca ha impostato una nuova metodologia di valutazione e prevenzione dei rischi e in particolare del rischio rapina in ciascuna dipendenza.

CENTRO DI ASCOLTO STRESS DA LAVORO CORRELATO

È un servizio di "primo contatto", tramite telefono o in presenza, a disposizione di tutti i dipendenti, per le tematiche da stress emerse durante l'attività lavorativa e supporto psicologico e per disagi psicofisiologici riconducibili allo stress da lavoro correlato.

BNL POSITIVITY

L'azienda promuove una politica attenta alla salvaguardia del personale in termini di prevenzione, protezione e sicurezza sui luoghi di lavoro. Oltre alla individuazione e formazione del personale addetto all'antincendio, alla evacuazione e al primo soccorso, tutto il personale e i collaboratori che risiedono nelle sedi aziendali vengono formati in materia in accordo alle disposizioni di legge attraverso corsi on line e momenti formativi in aula.

BNL FINANCE

BNL Finance promuove una politica attenta alla salvaguardia del personale in termini di prevenzione, protezione e sicurezza sui luoghi di lavoro osservando tutte le misure generali di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, come definite all'art.15 del D.Lgs. 81/08. In particolare:

- nomina il personale addetto al servizio di prevenzione e protezione;
- redige il Documento di Valutazione dei Rischi;

- effettua corsi di formazione di Primo Soccorso, di salute e sicurezza, di Sicurezza Antincendio e Gestione dell’Emergenza;
- realizza visite di sorveglianza (visite mediche ed oculistiche) al nuovo personale assunto e al personale in forza con validità della visita medica in scadenza.

Ore di formazione in materia di Salute e Sicurezza per tipologia e metodo di erogazione

2015	Formazione Salute e Sicurezza		
Area salute e sicurezza	N. partecipanti	Modalità di erogazione in aula	Modalità di erogazione a distanza
Rischio rapina	357	2	355
Rischio Incendio Medio	141	141	-.
Rischio Incendio Medio – Aggiornamento	434	434	-.
Primo Soccorso	271	271	-
Primo Soccorso aggiornamento	520	520	-.
Lavoro e sicurezza on line	3.049		3.049
Salute e sicurezza sul lavoro (Dlgs 81/2008)	9.932	468	9.464

Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali

Gli infortuni registrati nel corso del 2015 nel Gruppo BNL sono stati 200, in netta riduzione rispetto al 2014 (-35,7%), calo imputabile soprattutto a una significativa diminuzione degli infortuni in itinere, che sono passati dai 223 registrati nel 2014 a 138 nel 2015.

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

[I dati includono le società BNL e Business Partner Italia, in quanto nelle altre non si sono registrati infortuni nel corso del 2015]

2015	BNL + BPI Infortuni							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N. infortuni sul lavoro	5	6	4	4	12	21	6	4
N. infortuni in itinere	10	20	5	9	36	41	10	7
Totale	15	26	9	13	48	62	16	11
Tasso di infortunio*	0,79%	1,37%	0,47%	0,69%	2,53%	3,27%	0,84%	0,58%
Indice di gravità**	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,002	0,001	0,002

*Rapporto tra il numero di infortuni registrati nell’anno e il totale delle ore lavorate nell’anno

***Rapporto tra il totale dei giorni di lavoro persi a causa di infortunio e il totale delle ore lavorabili nello stesso periodo, moltiplicato per 200.000.*

Motivi ripartizione assenze (espresso in giorni lavorativi)

2015	Assenze e giorni persi BNL+BPI							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	9632,5	11349,8	7091,9	6808,2	34160	34141,6	10714,7	7825,4
Infortunio***	395,4	198,9	1563,6	570,8	366,6	142,6	1310	458,5
Totale	10028,0	11548,7	8655,5	7379	34526,6	34284,2	12024,7	8284

***Il dato fa riferimento ai giorni di assenza per infortuni in servizio, in itinere e fuori servizio.

Motivi ripartizione assenze (espresso in giorni lavorativi)

2015	ASSENZE E GIORNI PERSI <i>I dati si riferiscono solo a BNL POSITIVITY</i>							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	18	11	0	11	100	91	0	0
Totale	18	11	0	11	95	91	5	0

Motivi ripartizione assenze (espresso in giorni lavorativi)

2015	ASSENZE E GIORNI PERSI <i>I dati si riferiscono solo a BNL FINANCE</i>							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia					66	255		
Totale					66	255		

Motivi ripartizione assenze (espresso in giorni lavorativi)

2015	ASSENZE E GIORNI PERSI <i>I dati si riferiscono solo ad ARTIGIANCASSA</i>							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	9	4	4	1	47	31	10	3
Totale	9	4	4	1	47	31	10	3

Tasso di assenteismo, di malattia e di micro-malattia

2015	BNL + BPI							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Tasso di assenteismo (%)	2,09%	2,54%	2,59%	2,94%	2,57%	3,14%	2,65%	2,69%
Tasso di malattia (frequenza)	1,52%	2,01%	0,88%	1,01%	5,69%	6,21%	1,65%	1,51%
Tasso di micro-malattia (%)	0,60%	0,90%	0,53%	0,76%	0,85%	1,21%	0,77%	1,07%

1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche)

3 (AT3): Centro (Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise)

4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia)

2015	BNL POSITIVITY*							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Tasso di assenteismo (%)	0,70%	0,70%	0,00%	4,30%	1,40%	1,70%	0,70%	0,00%
Tasso di malattia (frequenza)	0,67%	0,72%	0,00%	4,35%	1,44%	1,71%	1,98%	0,00%
Tasso di micro-malattia (%)	0,30%	0,20%	0,00%	0,40%	0,10%	0,50%	0,00%	0,00%

1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche)

3 (AT3): Centro (Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise)

4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia)

2015	BNL FINANCE*	
	Centro	
	Uomini	Donne
Tasso di assenteismo	1,19%	3,15%
Tasso di malattia (frequenza)	1,00%	3,00%
Tasso di micro-malattia	0,66%	0,63%



	ARTIGIANCASSA							
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Tasso di assenteismo (%)	2,87%	2,18%	0,89%	7,94%	2,04%	5,08%	2,70%	2,51%

1 (AT1): Nord Ovest (Valle D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Liguria)

2 (AT2): Nord Est (Friuli Venezia Giulia; Trentino Alto Adige; Veneto; Emilia Romagna; Marche)

3 (AT3): Centro (Toscana; Umbria; Abruzzo; Lazio; Sardegna; Molise)

4 (AT4): Sud (Campania; Puglia; Basilicata; Calabria; Sicilia)

Reclami in materia di condizioni di lavoro BNL

Il tema della gestione del contenzioso è rilevante perché la gestione del Contenzioso rappresenta un fattore importante per la BNL in quanto:

- ne condiziona la reputazione;
- rappresenta un fattore di rischio economico ma non solo;
- ha come scopo quello di ridurre la conflittualità all'interno dell'Azienda anche attraverso la composizione di controversie potenziali definite in via conciliativa.

Il meccanismo con cui viene gestito è regolato dalla circolare n. 39 del 2011 che ne disciplina il processo. L'efficacia della gestione è valutata attraverso rendicontazioni periodiche sull'attività e sugli accantonamenti di budget posti in essere, oltre che in base a controlli volti a verificare il rispetto delle indicazioni inserite nella circolare. Il tasso di conformità riscontrato è stato anche nel 2015 del 100%.

6 Indicatori relativi alla Responsabilità sociale verso la collettività



HIGHLIGHTS 2015

- € 16.089.450: oneri sociali e liberalità (di cui 1 milione di euro Fondazione BNL)
- 11 milioni di euro raccolti per Telethon, più di 260 milioni di euro in 24 anni
- I corsi di educazione finanziaria EduCare coinvolgono ogni anno circa 20.000 clienti e non clienti in circa 1.000 eventi su tutto il territorio nazionale oltre a 150.000 studenti delle scuole elementari
- Microcredito: sostenute 507 imprese, creati 872 posti di lavoro e supportate 2.585 famiglie (92% delle quali di migranti).
- Oltre 700 milioni di euro: finanziamenti a realtà del non profit



6.1 Educazione ed inclusione finanziaria

L'educazione finanziaria è un tema importante per migliorare la comprensibilità dei concetti di base dell'economia e innalzare il livello di consapevolezza e responsabilità di ciascuno. Inoltre, è fondamentale per avvicinare i cittadini al mondo economico, alle istituzioni, agli intermediari, al mondo dell'informazione.

Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate

EDUCARE

Educare BNL consiste nella realizzazione di corsi di educazione finanziaria tenuti da personale di Rete presso Agenzie, Istituzioni Pubbliche, Associazioni di Categoria, Enti ed Istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado. L'obiettivo dei corsi, che coinvolgono ogni anno circa 20,000 clienti e non clienti in circa 1.000 eventi su tutto il territorio nazionale, è quello di aumentare la consapevolezza nelle scelte economiche quotidiane attraverso un miglioramento del grado di conoscenza dei prodotti e dei fenomeni economici. Nel corso del 2015 è stato raggiunto un nuovo target costituito da circa 150,000 studenti delle terze, quarte e quinte elementari attraverso un percorso di educazione finanziaria spiegata con linguaggio semplice e con il gioco. L'iniziativa ha coinvolto anche docenti e famiglie attraverso un percorso a loro dedicato. Inoltre nel 2015 sono proseguiti anche gli incontri con le imprese nell'ambito delle iniziative degli "EduCare corporate", svoltisi nei diversi format classici (meeting e country focus) e in modalità talk (tavola rotonda). Nel corso dell'anno sono stati organizzati oltre 15 incontri su tutto il territorio italiano, a cui hanno partecipato oltre 800 Clienti, incentrati su temi attuali e di grande interesse, come il Leasing e la Finanza strutturata; altri eventi sono stati focalizzati su specifici settori, come il lusso, il food o il terzo settore. Infine, il contesto e le problematiche dei paesi emergenti sono stati gli argomenti alla base dei **Country focus** organizzati in Cina e in Indonesia. Ogni giorno i clienti sono aggiornati sulle principali notizie di carattere economico e relative ai mercati finanziari, che mettono in luce i fenomeni in corso e le potenziali conseguenze. L'informativa è accessibile a chiunque lo desideri (sul sito Internet bnl.it) ed è inviata al mattino alla mail personale di circa 3.000 utenti. Settimanalmente - sugli stessi temi - BNL provvede anche all'invio un approfondimento, accessibile nelle stesse forme del documento giornaliero.

PERMICRO

BNL partecipa con PerMicro all'erogazione di microcredito a quelle persone o imprese che non riescono ad accedere al credito tradizionale, per la mancanza di garanzie reali o per l'assenza di una "storia creditizia" e che trovano così un'opportunità di finanziamento lecita e più conveniente; in questi anni abbiamo erogato oltre 75 milioni di euro a favore di 11.619 progetti di cui 1.864 imprese, principalmente a target giovani, migranti e start up e 9.755 famiglie. In particolare nel 2015 sono state sostenute 507 le imprese, creati 872 posti di lavoro e supportate 2.585 famiglie (92% delle quali di migranti). PerMicro è presente attualmente in 13 città italiane e BNL ha aperto 5 PerMicro *Point* all'interno delle agenzie di Bari, Brescia, Catania, Napoli e Roma, con un modello di servizio in grado di soddisfare le esigenze più complesse.



INIZIATIVE PER CALAMITA' NATURALI (BNL)

Al fine di sostenere le famiglie colpite da calamità naturali (terremoto, alluvioni, etc.) BNL predispone iniziative dedicate alla sospensione del pagamento delle rate, senza addebito di interessi e commissioni, per prestiti e mutui alle famiglie. Vengono inoltre stanziati plafond per le esigenze di ricostruzione dell'abitazione o per riavviare la propria attività (es. Prestito Solidarietà).

SALTO RATA (BNL)

Offerta commerciale che consente, ai clienti che vivono momenti di difficoltà economica, di poter usufruire dell'opzione che permette di sospendere il pagamento delle rate di mutui e prestiti personali sia con riferimento alla rata totale che alla sola quota capitale.

PRESTITO SCUOLA PIU' (BNL)

Rivolto alle famiglie per sostenere le spese relative al percorso formativo dei propri figli.

PRESTITO W LO SPORT (BNL)

Un prestito per finanziare le spese per l'accesso alla pratica sportiva o per l'acquisto di attrezzature sportive da parte di tutti coloro che vivono lo sport come un elemento importante della propria vita.



6.2 Presenza della Banca nel territorio: investimenti per la comunità

Per BNL gli investimenti nella collettività rappresentano un'importante modalità di dialogo con il territorio e consentono di contribuire alla crescita della comunità in cui opera. BNL è consapevole di essere un attore strategico nello sviluppo dell'economia e nella valorizzazione della relazione con i diversi attori in gioco, anche attraverso la promozione/sponsorizzazione di iniziative e progetti di ricerca, culturali e di educazione finanziaria. In questi ambiti si collocano le iniziative storiche che BNL sostiene continuativamente e che sono entrate a far parte del DNA dell'azienda. Le più significative sono: Telethon, *EduCare*, e le iniziative in campo sportivo, culturale e musicale. Queste, consentono di creare valore sostenibile andando oltre la propria *mission* quotidiana, oltre i propri pacchetti di offerta per rispondere ai bisogni della collettività. Il supporto economico, il *know how* che la Banca fornisce è sempre amplificato dal coinvolgimento diretto del personale della Banca che partecipa ogni anno alle iniziative sociali.

Investimenti nel territorio

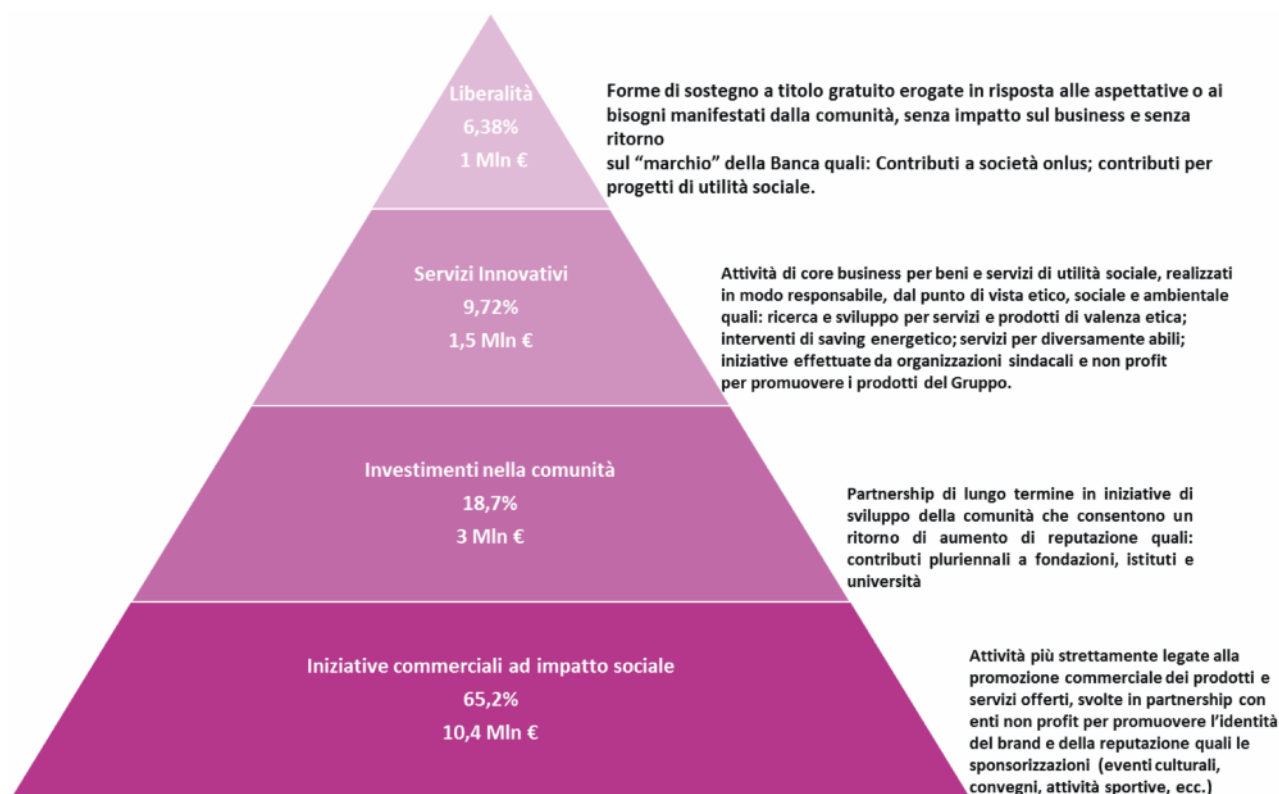
Oneri Sociali e Liberalità - 2015	N° interventi	Valore in Euro €
Liberalità + Donazione Fondazione BNL*	6	€ 1.025.720,00
Interventi nella comunità	53	€ 3.009.044,88
Iniziative commerciali a impatto sociale	111	€ 10.490.805,00
Servizi innovativi per la crescita sociale e contributi obbligatori	27	€ 1.563.881,00
Totale	197	€ 16.089.450,88

* Il dato comprende il contributo alla Fondazione BNL, pari a 1.000.000€




LA PIRAMIDE DEL LONDON BENCHMARKING GROUP

In ambito di oneri sociali e liberalità, BNL adotta un modello di rendicontazione proposto dal *London Benchmarking Group*. Il modello, schematizzabile con una piramide, consente di misurare i benefici e i ritorni di business derivanti dalle diverse attività a favore del sociale.



*all'interno del totale della liberalità, è compresa l'erogazione annuale alla Fondazione BNL

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI	Oneri sociali e liberalità	Oneri sociali e liberalità	Variazione %
	Oneri sociali e liberalità	2014	2015	
	Totale	16.270.489	16.089.451	-1,3%

*Il calcolo della variazione è stato effettuato comprendendo la donazione a Fondazione BNL anche per l'anno 2014

BNL è a fianco di **Telethon**, confermandosi anche nel 2015 il principale *partner* nella raccolta fondi a sostegno della ricerca per la cura delle malattie genetiche rare, con oltre 11 milioni di euro che compongono un monte totale di più di 260 milioni di euro in 24 anni. In quest'ultimo anno, inoltre, BNL ha accresciuto la propria vicinanza al **terzo settore** e sostenuto l'imprenditorialità sociale con azioni concrete a favore delle diverse realtà del mondo *non-profit* che perseguono i valori della solidarietà e del principio di sussidiarietà, finanziando progetti per un importo complessivo accordato di oltre 700 milioni di euro.

Nel 2015 il Gruppo BNP Paribas ha promosso un importante piano di sostegno ai rifugiati, con un piano di 5 milioni di euro finalizzato all'accoglienza, all'inclusione e alla formazione. In questo in Italia sono stati sostenuti 2 importanti progetti che verranno implementati nel corso del 2016, con la Caritas Roma e il Centro Astalli.

Nell'ambito del **Progetto Social Entrepreneurship** del Gruppo BNP Paribas, la Banca ha incrementato il proprio sostegno all'imprenditoria sociale, ovvero alle imprese del terzo settore caratterizzate da un modello di *business* in cui la missione sociale prevale sull'obiettivo economico e che, nello svolgimento della loro attività, soddisfano un bisogno sociale o una necessità ambientale. In questo, BNL ha emanato una specifica *policy* creditizia per le imprese sociali, nel 2015 ha concesso finanziamenti a 106 imprese sociali, per un totale accordato di circa 68 milioni di euro (+34% rispetto al 2014), ha creato una comunità di referenti terzo settore per rafforzare la propria vicinanza al mondo *non-profit* e ha istituito due "Contributi allo Studio BNL" per consentire la partecipazione all'Executive Master in Social Entrepreneurship (MHUSE) dell'Università Cattolica di Milano a due imprenditori sociali.

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. Nell'esercizio 2015 sono stati deliberati contributi per oltre 1.000.000 di euro in favore di 22 progetti. In particolare, vanno ricordati gli interventi a favore della Caritas di Benevento, l'associazione Amici del Volontariato di Farini e U.N.H.C.R. per il sostegno dei territori colpiti dalle calamità naturali (alluvione Campania, alluvione Emilia Romagna e terremoto Nepal) oltre all'acquisto di autovetture per l'assistenza domiciliare dei malati ematologici seguiti dall'A.I.L. Il **Progetto Mano Amica**, progetto storico della Fondazione, sostiene ogni anno le iniziative di solidarietà in favore delle Onlus alle quali i dipendenti della Banca e del Gruppo dedicano volontariamente il proprio tempo e le proprie risorse al di fuori della loro attività professionale. Nelle prime 8 edizioni sono stati finanziati circa 350 progetti per un totale di circa 1.400.000 euro. Una componente molto forte è rappresentata dagli interventi a favore dei paesi più poveri, in particolare in Africa e Asia, dove anche piccoli contributi concessi ai singoli progetti danno un aiuto concreto e importanti risultati. Il 45% sono stati dedicati a combattere l'emarginazione e la povertà, quasi il 30% a favore della sanità ed il 25% per l'infanzia. Nel 2015 sono state raccolte oltre 120 richieste di contributo per le proprie associazioni di volontariato.



6.3 Comunicazione e web community

BNL è sempre più impegnata nello sviluppare, con tutti i suoi *stakeholder*, una comunicazione di qualità attraverso un sistema di ascolto aperto e di condivisione su canali innovativi dando spazio così a diversi territori culturali. BNL, oltre che sui tradizionali canali di comunicazione, è particolarmente attiva sul *web* e nei *social network*, dove è presente con diversi *account* dedicati.

DATI SOCIAL

- Facebook oltre 1 milione
- Twitter 100.000
- You Tube oltre 6 milioni di visualizzazioni
- LinkedIn 39.000

WIRED NEXT FEST

BNL è stata partner per il 3° anno consecutivo del “Wired Next Fest”, l’evento più importante organizzato dalla rivista Wired che chiama a raccolta tutti gli appassionati digitali che vedono nell’innovazione non solo tecnologica ma anche economica, politica e culturale un driver fondamentale della trasformazione continua.

Protagonista dell’edizione 2015 è stato Hello World! il magazine digitale di Hello! bank che tratta in maniera intelligente e curiosa una serie di temi legati al mondo dei Viaggi, della Musica, del Benessere, e del Lifestyle, con l’obiettivo di aiutare le persone a realizzare le passioni al centro della propria vita.

Nei 3 giorni della kermesse culturale sono state realizzate numerose attività ed incontri in cui parlare del mondo delle passioni che ruota intorno alla vita delle persone e che le porta a realizzare sogni, progetti, viaggi, cambiamenti. Un ricco programma fitto di dibattiti, dimostrazioni, lezioni, performance e interviste realizzate e trasmesse in diretta streaming per permettere a tutti di partecipare, anche virtualmente.

HELLO BANK!

Rappresenta un nuovo modello di servizio, lanciato a novembre 2013 e dedicato ai clienti “digital addicted”. Il processo di entrata e di vendita per Hello bank! è completamente paperless e a distanza e prevede una nuova modalità di identificazione via web cam: un servizio lanciato per primo da Hello bank! nel settore bancario italiano, particolarmente apprezzato dai giovani. Tra i diversi servizi che la banca digitale offre, si trovano:

- Hello! Talk: ciclo di incontri educational per sensibilizzare ed avvicinare le persone ai temi dell’era digitale, in coerenza con il tradizionale impegno di BNL sul fronte dell’educazione economico-finanziaria.
- Hello! Saving: strumento innovativo per il risparmio finalizzato alla realizzazione di un progetto a cui possono partecipare amici e familiari del titolare del conto.
- Hello! Personal: strumento per la gestione del bilancio personale.

7 Indicatori relativi alla Responsabilità ambientale



HIGHLIGHTS

- 100% energia elettrica acquistata prodotta da fonti rinnovabili
- - 10% di Energia elettrica acquistata e -59% di Gasolio consumato per riscaldamento
- elevati consumi di PRODOTTI GREEN
- - 34% dei consumi di Toner per dipendente (BNL+BPI); 62% da toner rigenerati
- - 9% dei consumi di carta per dipendente (BNL+BPI); 100% di Carta a marchio Ecolabel



Il Gruppo BNP Paribas ritiene l'ambiente, e in particolare l'agire contro il cambiamento climatico, una priorità fondamentale della nostra responsabilità sociale. Questo con riferimento agli impatti diretti e a quelli indiretti, con l'obiettivo di valutare i rischi e le opportunità legate alle tematiche ambientali, riducendo la nostra impronta ecologica e quella dei nostri clienti e fornitori.

In coerenza con la propria linea di attenzione alle problematiche ambientali, BNL ha messo in atto le seguenti azioni:

1. Affiancare i clienti nella transizione energetica verso un'economia "decarbonizzata"; in questo applichiamo politiche specifiche di finanziamento ed investimento su settori sensibili, promuoviamo prodotti a impatto ridotto e investimenti e finanziamenti "green".

2. Ridurre il nostro impatto ambientale diretto attraverso:

- Ridotto Utilizzo di risorse:
 - utilizzo efficiente dell'energia e riduzione dei consumi;
 - consumo consapevole di carta e la promozione dell'utilizzo di carta ecologica;
 - attenzione alla corretta raccolta e al corretto smaltimento dei rifiuti prodotti; recupero e riciclaggio ove possibile
 - 'attenzione alle risorse idriche.
- Contribuire alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica (e più in generale di gas climalteranti), per fare fronte al cambiamento climatico, sulla base di analisi di costi e benefici, incrementare l'utilizzo di energie rinnovabili.
- Acquisti verdi. Acquisto (a condizione di pari funzionalità) di attrezzature, strumenti di lavoro, beni di consumo e servizi a minor impatto ambientale e sociale lungo tutto il ciclo di vita del prodotto e tutta la filiera.
- Ristrutturazioni e nuove realizzazioni, adattamento impianti con utilizzo di soluzioni e tecnologie finalizzate a migliorare le prestazioni energetiche e ridurre gli impatti.
- Mobilità sostenibile. Promozione della mobilità sostenibile nelle maggiori aree urbane ove hanno sede le nostre principali strutture e, ove possibile, favorire il ricorso a soluzioni di trasporto a minore impatto ambientale. Intendiamo inoltre usufruire nel modo più efficiente di tutti gli strumenti di comunicazione virtuale al fine di ridurre gli spostamenti di lavoro.

7.1 Riduzione degli impatti ambientali diretti

La salvaguardia dell'ambiente si concretizza per BNL attraverso l'utilizzo di tecnologie più pulite, il risparmio energetico e la riduzione di carta e altri materiali. BNL dedica alla gestione di tali aspetti figure professionali specializzate quali l'*Energy Manager* e il *Mobility Manager*.

Per il 2015 ricordiamo diverse azioni volte a ridurre i consumi di carta sia all'interno che con la dematerializzazione delle comunicazioni ai nostri clienti, alla riduzione del consumo di energia elettrica e all'acquisto al 100% di energia proveniente da fonti rinnovabili oltre alla produzione di energia con impianti a basse emissioni di CO₂.

Grazie all'uso delle più recenti tecnologie, BNL sta rendendo i suoi processi sempre più veloci, snelli e rispettosi dell'ambiente. Dal 2010 infatti ha avviato un processo di dematerializzazione per ridurre al minimo l'utilizzo di carta nei contratti di conto corrente, eliminando la copia cartacea della Banca e archiviando tutto su supporto informatico.

Il grande aumento della mobilità delle merci e delle persone hanno portato BNL a impegnarsi ulteriormente sulla necessità di una nuova mobilità più “sostenibile” per minimizzare, attraverso comportamenti responsabili, gli effetti negativi della mobilità come l’inquinamento atmosferico e acustico, i cambiamenti climatici dovuti all’emissioni di CO₂, i rischi connessi al traffico, ecc.. BNL negli ultimi anni ha promosso al suo interno diverse iniziative di sensibilizzazione su questo fronte. Fra gli altri ricordiamo il car pooling, le auto aziendali a basse emissioni, oltre all’introduzione del flexible working.

Km percorsi

BNL + BPI Mobilità	2014	2015
Treno (km)*	9.952.893	11.302.638
Aereo (km)*	8.805.627	9.348.429
Automobile (km)*	nd	22.233.915

*Dato fornito da CWT


**Dato riferito alla flotta auto (fonte Arvall) e ai veicoli per uso personale (Fonte “Struttura Assistenza”).


Emissioni di CO₂ dovute alla mobilità in treno, aereo e automobile

BNL + BPI EMISSIONI CO₂ (t)	2014	2015
Treno (t)	643	731
Aereo (t)	1.601	1.674
Automobile (t)	2.144*	2.109**

*Solo veicoli a benzina

**Relativo a tutta la Flotta auto e non solo ai veicoli a Benzina (dato fornito da Arval)

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Km percorsi in treno	2014	2015	Variazione %
		Totale (km)	9.952.893	11.302.638

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Km percorsi in aereo	2014	2015	Variazione %
		Totale (km)	8.805.627	9.348.429


L’incremento dei viaggi complessivi è dovuto alle importanti modifiche organizzative introdotte nel 2015 con l’inserimento di Business Partner Italia.


CONSUMI DI ENERGIA


Consumi energetici per tipologia di fonte


CONSUMI	2014	2015
Consumo di energia elettrica acquistata (kWh)*	89.000.000	80.051.000
Consumo di energia elettrica rinnovabile prodotta (kWh)	1.390.000	1.549.403
Consumo di gasolio per riscaldamento (Lt)	508.500	208.122
Consumo di Gas naturale per riscaldamento(m3)	3.656.366	2.296.889
Consumo di calore da teleriscaldamento (kWh)	1.548.512	806.992
Consumo di Gas naturale per trigenerazione (m3)	Non presente	4.199.460

*100% da fonti rinnovabili

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Energia elettrica acquistata	2014	2015	Variazione %
	Totale		89.000.000	80.051.000

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Consumo di Gasolio per riscaldamento	2014	2015	Variazione %
	Totale		508.500	208.122

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Consumo di Gas Naturale per riscaldamento	2014	2015	Variazione %
	Totale		3.656.366	2.296.889

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Energia elettrica rinnovabile consumata prodotta	2014	2015	Variazione %
	Totale		1.390.000	1.549.403

ARTIGIANCASSA CONSUMI ENERGETICI	2015
Consumo totale di Energia (kWh)	397.590
Consumo di gas naturale per riscaldamento (m ³)	14.015

RIFIUTI

Produzione di rifiuti <i>I dati si riferiscono alle sole d.g. di Roma</i>	2015
Totale rifiuti (t)	Na
Totale rifiuti destinati a riciclo o riutilizzo (t)	Na
% di materiale riciclati e recuperati sul totale dei rifiuti	Na
% di rifiuti destinati a smaltimento	Na

Non è stato possibile rendicontare i rifiuti per l'anno 2015 in quanto

- *sul territorio è impossibile "misurare" tipologia e quantità in quanto gli stessi vengono depositati dai nostri fornitori negli appositi cassonetti posizionati in strada, in alternativa ritirati dalle municipalizzate con la logica del porta a porta. Il costo viene forfettizzato in funzione di regole comunali (mq, numero abitanti, ecc.);*
- *a Roma è vigente un accordo con la società Municipalizzata AMA che consente, per le sole sedi di Direzione Generale, di misurare tipologia e quantità dei rifiuti. Quest'anno non si è potuto fornire un dato completo ma solo quello di poche settimane.*
- *Circa le novità è in corso una gara di assegnazione per la raccolta e smaltimento della carta su tutti i siti (oltre 900) della BNL.*

Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua

Il totale delle acque è fornito da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici.


Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione


2015	Consumi idrici (stimato)
Quantità totale di acqua consumata (m ³)	600.000
ARTIGIANCASSA Acqua	2015
Quantità totale di acqua consumata (m ³)	1.968




EMISSIONI*Emissioni dei principali combustibili usati per il riscaldamento*

EMISSIONI	2014	2015
CO ₂ da Gasolio (t)	1.341,65	651,2
CH ₄ da Gasolio (t)	0,13	0,06
N ₂ O da Gasolio (t)	0,04	0,02
CO ₂ da Gas Naturale per riscaldamento (t)	7.159	4.308
CH ₄ da Gas Naturale per riscaldamento (t)	0,31	0,20
N ₂ O da Gas Naturale per riscaldamento (t)	0,12	0,08
CO ₂ da Gas Naturale per trigenerazione (t)	Dato non presente	7.876
CH ₄ da Gas Naturale per trigenerazione (t)	Dato non presente	0,36
N ₂ O da Gas Naturale per trigenerazione (t)	Dato non presente	0,14

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Emissioni di CO ₂ da Gasolio	2014	2015	Variazione %
		Totale (t)	1.341,65	651,2

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Emissioni di CO ₂ da Gas Naturale per riscaldamento	2014	2015	Variazione %
		Totale (t)	7159	4308

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI Emissioni di N ₂ O da Gas Naturale per il riscaldamento	2014	2015	Variazione %
		Totale	0,125	0,08

Emissioni totali dirette e indirette di Gas Serra e CO₂

EMISSIONI	2014	2015
Emissioni totali dirette di Gas ad effetto serra (t eq CO₂)	10.723,61	12.922
Emissioni totali indirette di Gas ad effetto serra (t eq CO₂)	143,25	0*
Emissioni totali di CO₂ in atmosfera (t CO₂)	10.644,33	** 14.944

Dati *l'energia acquistata è a zero emissione (Certificati Verdi) mentre il teleriscaldamento è a emissioni zero come da normativa ABI **include contributo flotta auto

Nel 2015 è entrato a pieno regime un trigeneratore nella sede di Roma di via Aldobrandeschi: un sistema ad alta efficienza energetica che consente di produrre energia elettrica e termica e garantire il raffrescamento degli edifici nei mesi estivi utilizzando il metano come combustibile. Il **G.S.E.** (Gestore dei Servizi Energetici), la Società controllata dal Ministero dell'Economia che ricopre il ruolo di responsabile dell'attuazione dei meccanismi di promozione dell'efficienza energetica promuove e sostiene la creazione di questa tipologia di impianti riconoscendo il rilascio di un certo numero di Titoli di Efficienza Energetica (**TEE** anche detti certificati bianchi) proporzionali alle quantità di energia primaria risparmiata, quindi non consumata (acquistata) dalla rete. L'adozione di un Impianto di cogenerazione incrementa l'efficienza di utilizzo del combustibile fossile fino ad oltre l'80%; a ciò corrispondono minori costi per l'approvvigionamento del combustibile e minori emissioni di inquinanti e di gas ad effetto serra (GHG - Greenhouse Gas) rispetto alla produzione separata di elettricità e di calore (Rif. Fonte G.S.E.). Confrontando i dati del 2014, i vantaggi riscontrabili dall'adozione del trigeneratore hanno permesso di:

- ridurre la quota di Energia Elettrica acquistata (- **10%** rispetto al 2014);
- diminuire i consumi di Gas Naturale utilizzato come combustibile per il riscaldamento (- **37%** rispetto al 2014)
- diminuire i consumi di Gasolio come combustibile per il riscaldamento (-**59%** rispetto al 2014)
- ridurre notevolmente l'utilizzo dei gruppi frigo in estate (per il raffrescamento), grazie al Gruppo assorbitore dell'Impianto.

Il Gas metano utilizzato per il funzionamento del trigeneratore ha comportato un aumento nel totale delle emissioni di gas ad effetto serra e di CO₂ rispetto al 2014 (anno in cui il trigeneratore non era ancora pienamente in funzione) pertanto i confronti con le emissioni totali di Gas Serra e CO₂ saranno pienamente confrontabili solamente a partire dal prossimo anno. Resta inteso che tale situazione si è generata esclusivamente perché BNL, da sempre attenta all'ambiente, acquista energia elettrica certificata 100 % green (e quindi ad impatto 0), altrimenti il trigeneratore avrebbe determinato efficienza di sistema anche in termini di emissioni.

A fronte di tale aumento, tuttavia, si segnala come, in assenza del trigeneratore per soddisfare la medesima richiesta di energia sarebbe stato necessario:


- acquistare una maggiore quantità di energia elettrica dalla rete;
- utilizzare una maggiore quantità di combustibili per il riscaldamento.

In questo senso, la produzione di energia tramite trigenerazione ha prodotto un risparmio quantificabile in ca. **1.103 TEP** (tonnellate equivalenti di petrolio – energia primaria) e **1.946 ton CO₂ evitate**. (Risparmio quantificato dalla Direzione Immobiliare – BNL; la metodologia di calcolo utilizzata ha impiegato i parametri del Gestore dei Servizi Energetici).

MATERIE PRIME UTILIZZATE PER PESO E VOLUME

Consumi di toner


2015	Totale
Quantità totale toner (kg)	12.191
Quantità toner per dipendente (Kg)	0,91
Quantità toner utilizzati dagli outsorcer* (kg)	9.069

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI	Toner per dipendente 2014	Toner per dipendente 2015	Variazione %
		Toner per dipendente (kg)		
	Totale	1,43	0,94	-34%

Consumi di toner rigenerati

2015	Totale
Quantità totale toner rigenerati acquistati (kg)	7.557
Quantità toner rigenerati per dipendente (kg)	0,56
% su totale toner acquistati*	61,99%

*rapporto tra Toner rigenerati acquistati (Kg) e Q.tà totale toner (kg)

 Variazione 2014 – 2015	BNL + BPI	Toner rigenerati per dipendente 2014	Toner rigenerati per dipendente 2015	Variazione %
		Toner rigenerati per dipendente (kg)		
	Totale	1,27	0,58	-54%

Consumi di cartucce

2015	Totale <i>I dati si riferiscono alla sola Società Artigiancassa, unica consumatrice di cartucce</i>
Quantità totale cartucce (kg)	42
Quantità cartucce per dipendente (kg)	0,0031

Acquisti prodotti Green

BNL + BPI 2015	Totale
Toner e altri prodotti informatici rigenerati (kg)	7.557
Cancelleria (kg)	48.242
Modulistica (kg)	26.515
Carta (kg)	933.258
Totale "GREEN"	1.015.572

Percentuale di prodotti Green consumati

BNL 2015	Totale
Carta fotocopie green (%)	98%
Toner e altri prodotti informatici (rigenerati-%)	62%

Consumi di carta

BNL 2015	Totale <i>I dati includono solo la carta per fotocopie</i>
Consumi di Carta (kg)	947.766
Consumi di Carta per dipendente (kg)	73
- di cui riciclata (kg)	668.700
Carta riciclata per dipendente (kg)	52
Carta a marchio Ecolabel (% sul totale)	100%
Carta FSC (kg)	264.258

ARTIGIANCASSA CONSUMI di Carta	2015
Consumo totale di carta (Kg)	5.300 Kg
Consumo di carta per dipendente	44 Kg



BNL + BPI Carta per dipendente	Carta per dipendente 2014	Carta per dipendente 2015	Variazione %
Totale (kg)	80Kg	73Kg	-9%

PER MAGGIORI INFORMAZIONI





Fine del documento

Banca Nazionale del Lavoro SpA
Sede Legale e Direzione Generale
Via V. Veneto, 119 • 00187 Roma
bnl.it

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY



BNL

GRUPPO BNP PARIBAS

**La banca
per un mondo
che cambia**