



Supplemento - Indice

Appendici

Il nostro Approccio 2

Governance

- Governance framework
- Strutture organizzative e di Governance
- Compensi ai membri del Consiglio di Amministrazione
- Retribuzione del Top Management

La funzione Compliance

- Normativa interna

Comitati Prodotto

Adesione a standard legali e codici volontari relativi a marketing e comunicazione

Definizione temi della matrice di materialità multi-stakeholder

Le nostre Persone 14

Le nostre Persone:
rappresentazione del Gruppo in cifre

Diversità

Formazione e sviluppo

Le Relazioni Industriali

Previdenza sociale, salute e sicurezza, equilibrio tra vita privata e professionale

- Previdenza sociale
- Gestione in materia di salute e sicurezza
- Iniziativa in materia di tutela della sicurezza dei dipendenti
- Iniziativa in materia di equilibrio fra vita privata e professionale e assistenza sanitaria
- Cause relative a tematiche del lavoro, previdenziali ed enti amministrativi

Sistema di Giustizia Riparativa

I nostri Clienti 32

Ripartizione della clientela

Gestione dei reclami

Investimenti socialmente responsabili

Sicurezza

- Divisione Famiglie e PMI / Retail: numero di rapine, 2010-2011
- Divisione Famiglie e PMI / Retail: numero di furti, 2010-2011

Selezione di riconoscimenti

La relazione con il Territorio 38

Inclusione finanziaria

Contributi a favore del Territorio

Ambiente e Fornitori 40

Partnership e affiliazioni

Yapi Kredi: un focus sulla Turchia 41

Progetti socialmente responsabili di Yapi Kredi

- I Read, I Play
- Yapi Kredi Technical and Vocational High School for Girls
- Infinite Blue
- Il programma Enabled Banking
- Yapi Kredi Volunteers
- Arte e cultura
- Afife Theater Awards
- Çatalhöyük Excavations
- Progetti e investimenti in campo ambientale

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto 44

Governance

Governance framework

L'approccio seguito da UniCredit in materia di corporate governance è quello di incoraggiare i propri dipendenti, collaboratori esterni e partner commerciali ad ispirarsi, nel perseguimento degli obiettivi prefissati, ai principi di trasparenza e gestione consapevole nel rispetto delle norme giuridiche vigenti e dei fondamentali principi di etica degli affari.

La corporate governance di UniCredit è inoltre conforme ai regolamenti vigenti e alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate.

UniCredit ha sviluppato un insieme di strumenti di governance, oggetto di continua verifica e confronto con l'evoluzione del contesto normativo, delle prassi operative e dei mercati, che vengono periodicamente monitorati per verificarne il livello di applicazione. Tra gli strumenti più rilevanti segnaliamo:

- lo Statuto, che contempla varie disposizioni in materia di corporate governance volte a garantire il corretto svolgimento dell'attività di gestione
- i Regolamenti dell'Assemblea
- le Norme e i Regolamenti del Consiglio di Amministrazione
- la Politica Retributiva del Gruppo, che stabilisce il quadro di riferimento per un approccio coerente alla remunerazione sostenibile e alla sua attuazione omogenea all'interno di UniCredit, con particolare riferimento al senior management
- i Principi e le Regole di Corporate Governance di Gruppo, indispensabili per coordinare il Gruppo nel suo complesso e le singole entità attraverso vari livelli e meccanismi di governance
- le Group Managerial Golden Rules (GMGR), ovvero le linee guida che definiscono chiari principi di governance all'interno di UniCredit e del Gruppo e ne delineano il modello organizzativo, stabilendo la responsabilità manageriale nei processi chiave

Al fine di garantire il funzionamento del sistema di corporate governance, in qualità di strumento di indirizzo, coordinamento e controllo delle attività del Gruppo nel suo complesso e di gestione dei relativi rischi, UniCredit ha definito un sistema coerente di regole strutturato sulla base delle seguenti fonti:

- la Carta d'Integrità (per maggiori dettagli visitare l'apposita sezione del sito web aziendale www.unicreditgroup.eu)
- il Codice di Condotta, che definisce i principi generali di condotta, mira a promuovere la cultura della compliance e a guidare azioni tese a promuovere il nostro impegno verso la sostenibilità
- le Global Rules integrano le GMGR e costituiscono norme di Gruppo che UniCredit emana nell'esercizio delle sue funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo, al fine di disciplinare i cosiddetti Global Topic, secondo quanto definito dalle GMGR, o un'attività rilevante ai fini del rispetto della normativa e/o alla gestione dei rischi. Il complesso delle Global Rules, è rappresentato dalle Global Policy e dalle Global Operational Instruction
- le Global Policy stabiliscono il modello complessivo ed i macro-processi (es.: responsabilità della Capogruppo e delle entità, meccanismi di interazione e coordinamento), oppure le regole ed i principi per il governo dei Global Topic o di attività rilevanti ai fini del rispetto della normativa e della gestione dei rischi
- le Global Operational Instruction forniscono istruzioni di natura tecnica, operativa o metodologica ad integrazione di una Global Policy, allo scopo di favorire la corretta applicazione dei modelli, delle regole e dei principi di governance da questa disciplinati
- i Contratti di servizio tra UniCredit e le relative controllate, che disciplinano formalmente le prestazioni di servizi intra-Gruppo, garantendo la trasparenza in relazione all'oggetto delle prestazioni erogate e ai relativi corrispettivi

Strutture organizzative e di Governance

UniCredit S.p.A. adotta il sistema di amministrazione e controllo cosiddetto tradizionale basato sulla presenza di due organi di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione, con funzioni di supervisione strategica e di gestione dell'impresa, ed il Collegio Sindacale, con funzioni di controllo sull'amministrazione. In applicazione delle vigenti disposizioni normative in materia, la revisione legale dei conti è affidata ad una società di revisione legale esterna.

Il sistema tradizionale consente, attraverso la previsione di alcune competenze inderogabili in capo all'Assemblea, un opportuno confronto tra il management e gli azionisti relativamente ad elementi fondamentali di governance, quali ad esempio la nomina e revoca degli Amministratori, la nomina dei componenti del Collegio Sindacale, i relativi compensi, la nomina della società di revisione legale dei conti ovvero l'approvazione del bilancio, la distribuzione degli utili, le politiche di remunerazione del management.

A supporto del Consiglio di Amministrazione sono previsti quattro Comitati aventi finalità consultive e propositive:

- il Comitato Permanente Strategico
- il Comitato per i Controlli Interni & Rischi
- il Comitato Corporate Governance, HR and Nomination
- il Comitato Remunerazione

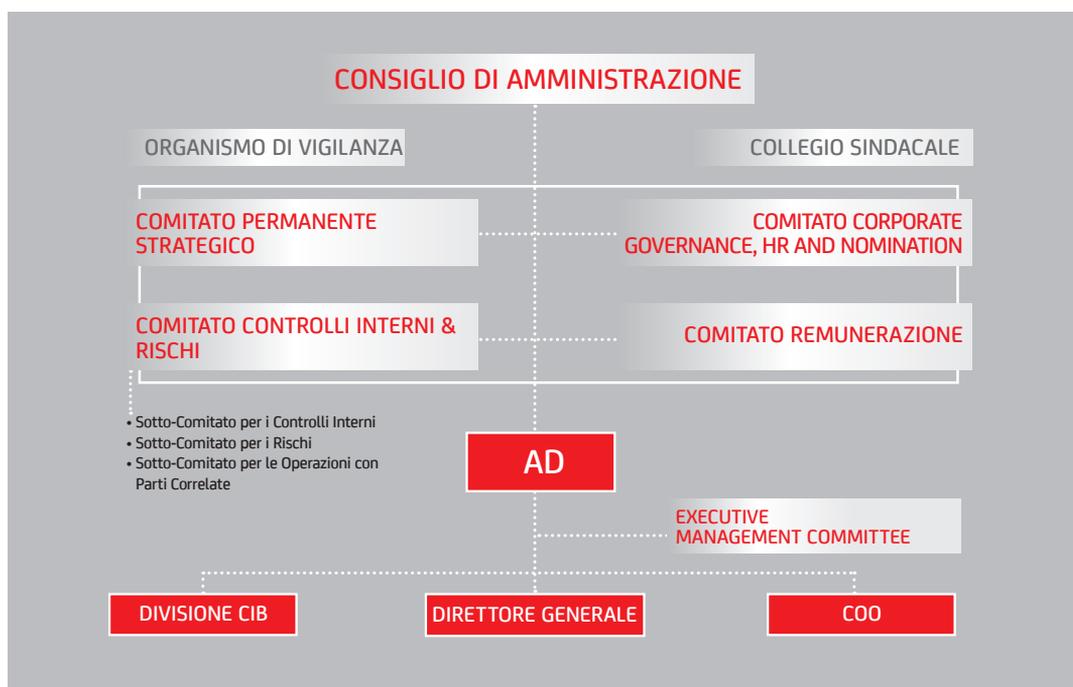
Tali Comitati possono operare secondo le modalità ritenute opportune, anche articolandosi in Sotto-Comitati. In particolare, il Comitato per i Controlli Interni & Rischi svolge i propri compiti in seduta plenaria ovvero a composizione ristretta nell'ambito di: (i) Sotto-Comitato per i Controlli Interni, (ii) Sotto-Comitato per i Rischi e (iii) Sotto-Comitato Operazioni con Parti Correlate.

La struttura complessiva di governance di UniCredit è stata definita anche tenendo presenti le raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina per le Società Quotate emanato dal Comitato per la corporate governance promosso da Borsa Italiana.

Nel corso del 2012 la governance di UniCredit sarà presumibilmente interessata dalla nuova disciplina introdotta in Italia, analogamente a quanto avvenuto in diversi ordinamenti europei, in materia di quote di genere meno rappresentato (cd. gender diversity), che comporterà, tra l'altro, la modifica di alcune previsioni statutarie.

Per informazioni dettagliate sul sistema di corporate governance di UniCredit S.p.A., si rimanda all'apposita sezione del sito web aziendale (www.unicreditgroup.eu) e alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UniCredit S.p.A. (approvata a marzo 2012 dal Consiglio di Amministrazione).

Struttura di Governance



Appendice - Il nostro Approccio

Compensi ai membri del Consiglio di Amministrazione

I compensi corrisposti agli amministratori non esecutivi e ai membri del Collegio Sindacale non sono legati ai risultati finanziari di UniCredit e nessun amministratore non esecutivo è beneficiario di piani di incentivazione basati su stock option o, più in generale, di piani basati su strumenti finanziari.

La remunerazione dell'unico amministratore con poteri esecutivi che siede nel Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, è in parte collegata ai risultati finanziari di UniCredit.

Ciò è in linea con la policy che si applica all'intera alta dirigenza del Gruppo, della quale l'Amministratore Delegato fa parte.

Inoltre, l'Amministratore Delegato e gli altri dirigenti con responsabilità strategiche sono stati in passato beneficiari di piani di incentivazione aziendali basati su strumenti finanziari.

Retribuzione del Top Management

La retribuzione dell'Amministratore Delegato, del Direttore Generale e dei Vice Direttori Generali è stabilita nel contesto di un rigoroso processo di governance.

La politica retributiva di UniCredit è orientata alla performance, tiene conto del mercato ed è allineata con la strategia aziendale e gli interessi degli stakeholder. Al fine di garantire la competitività e l'efficacia della retribuzione, così come la trasparenza e l'equità interna, i principi della condotta sostenibile e della performance costituiscono i pilastri chiave della nostra politica retributiva di Gruppo.

La politica retributiva nel suo complesso è definita con lo scopo di assicurare la coerenza dei sistemi e degli elementi retributivi con riferimento ad una buona gestione del rischio e alle strategie di lungo termine, prevedendo anche un corretto bilanciamento tra le componenti fisse e variabili, fra cui meccanismi di pagamento differito di una parte consistente dei bonus collegati alla performance. Sono altresì previsti sistemi e meccanismi ponderati per il rischio che regolano la componente variabile della retribuzione e hanno lo scopo di assicurare il collegamento fra retribuzione e risultati effettivi sostenibili.

Nel corso dell'anno, il Comitato Remunerazione analizza e monitora le tendenze retributive complessive di mercato allo scopo di prendere decisioni informate in merito alle nostre prassi retributive. In riferimento alle posizioni di alta dirigenza del Gruppo, un consulente esterno indipendente contribuisce alla definizione di un elenco di concorrenti che costituiscono il gruppo di confronto rispetto al quale viene effettuata un'analisi di benchmarking delle retribuzioni.

Il gruppo di confronto è compiutamente identificato dal Comitato Remunerazione, considerando i nostri principali concorrenti europei e internazionali in termini di capitalizzazione di mercato, attivo complessivo, ambito d'attività e dimensioni. Sulla base di attività costanti di benchmarking, il Gruppo intende adottare livelli retributivi competitivi, pay-mix e strutture di attribuzione dei premi per trattenere e motivare efficacemente le nostre risorse chiave.

Su base annuale, in linea con le disposizioni regolamentari, l'Assemblea degli Azionisti di UniCredit approva la politica retributiva del Gruppo definita dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Remunerazione.

Il Consiglio di Amministrazione riconsidera ogni anno i criteri e le caratteristiche dei sistemi di incentivazione di Gruppo, assicurando un pay-mix appropriato di opportunità di riconoscimento immediate e differite, a supporto della sostenibilità del business e creazione di valore nel medio e lungo termine.

Il Sistema di Incentivazione di Gruppo 2011 per gli Executive – composto dal Piano di Bonus Opportunity e dal Piano di Performance Stock Option – è stato progettato considerando le previsioni della Direttiva del Parlamento Europeo CRD III (Capital Requirements Directive – Novembre 2010), le linee guida emanate dal CEBS (Committee of European Banking Supervisors), adesso EBA - European Banking Authority (Guidelines on Remuneration Policies and Practices – Dicembre 2010) e le recenti indicazioni delle varie Autorità Regolamentari nazionali sulle politiche e prassi retributive.

Piano di Bonus Opportunity

Il nostro piano ha lo scopo di premiare la performance sostenibile, di motivare e trattenere gli Executive del Gruppo e di allineare i sistemi retributivi di UniCredit ai più recenti requisiti delle Autorità Regolamentari nazionali ed internazionali. Il Piano è progettato in linea con le strategie e obiettivi aziendali ed è collegato ai risultati di Gruppo, corretti per diverse tipologie di rischio – compresi quelli patrimoniali e di liquidità. Il Piano di Bonus Opportunity prevede l'allocazione di un bonus collegato alla performance, nel corso di quattro anni, in denaro ed azioni ordinarie UniCredit.

Il bonus pagabile a ciascun beneficiario viene determinato sulla base di una valutazione multi-dimensionale di un Performance Screen che contiene obiettivi operativi e di sostenibilità. Il bonus massimo è limitato verso l'alto e la performance viene valutata sia in termini di obiettivi interni espressi in numeri assoluti, sia di obiettivi relativi esterni, considerando anche indicatori aggiustati per il rischio. A seconda di ogni ruolo, gli obiettivi vengono selezionati dal nostro catalogo di Indicatori Chiave di Performance, che copre dimensioni finanziarie (quali Creazione di Valore, Profitabilità, Qualità dell'Attivo, Efficienza) e non-finanziarie (quali Reputazione, Soddisfazione della Clientela, Compliance, Efficacia Funzionale).

Il bonus risultante viene erogato in quattro parti uguali, attraverso una struttura bilanciata di pagamenti immediati e differiti, in denaro e azioni. Nel 2012 viene pagata in denaro la prima rata, soggetta all'applicazione del fattore complessivo di rischio/sostenibilità (Group Gate) relativo ai risultati di profitabilità, patrimonializzazione e liquidità del Gruppo per il 2011 nonché al rispetto e l'aderenza individuale di norme di compliance, condotta e comportamento.

Nel 2013 la seconda rata verrà pagata in denaro, mentre le quote per il 2014 e 2015 verranno corrisposte in azioni UniCredit. I pagamenti differiti sono soggetti all'applicazione di uno Zero Factor collegato ai risultati di Gruppo in termini di profitabilità, patrimonializzazione e liquidità nonché al rispetto e l'aderenza individuale di norme di compliance, condotta e comportamento.

Piano di Performance Stock Option

Tale piano ha lo scopo di allineare gli interessi degli Executive del Gruppo a quelli degli Azionisti, premiando la creazione di valore nel lungo periodo, la crescita del prezzo dell'azione e la performance assoluta e relativa del Gruppo.

Il Piano prevede l'assegnazione ai Senior Executive di diritti di opzione condizionati alla performance (performance stock option) con vesting (maturazione del diritto all'esercizio) a quattro anni (periodo di riferimento 2012-2015) e scadenza nel 2022.

Il vesting delle performance stock option è condizionale e proporzionale alla performance ottenuta nel periodo di riferimento in termini di:

- Relative Total Shareholder Return (rTSR), che misura il ritorno complessivo dell'investimento dell'azionista (considerando guadagni in conto capitale & dividendi) rispetto a un gruppo di confronto rappresentato dalle aziende dell'indice European Stoxx Banking Sector con capitalizzazione di mercato (all'ultimo giorno del periodo di performance) più alta della mediana delle società comprese nell'indice
- Profitto Economico di Gruppo (Economic Profit - EP), calcolato come differenza tra il Net Operating Profit After Tax (NOPAT – Reddito Operativo Netto Dopo le Tasse) ed il prodotto tra Capitale Allocato e Costo del Capitale

L'esercizio del massimo numero di diritti di opzione assegnati è previsto nel caso in cui l'EP di Gruppo nel periodo di riferimento sia superiore ai valori target pluriennali pianificati ed il posizionamento del rTSR sia più alto o uguale al terzo quartile del Gruppo di confronto. Nessun diritto di opzione sarà esercitabile in caso di posizionamento del rTSR al di sotto della mediana e l'EP sia inferiore ai target definiti.

Sia l'Amministratore Delegato che il Direttore Generale e i Vice Direttori Generali hanno contratti di lavoro a tempo indeterminato disciplinati nell'ambito generale del Contratto Collettivo Nazionale per i Dirigenti Dipendenti dalle Imprese Creditizie, Finanziarie e Strumentali (CCNL). Tali contratti non contengono clausole che prevedano il pagamento di indennità, o il mantenimento di benefici dopo la cessazione, in caso di dimissioni o di licenziamento/revoca senza giusta causa o se il rapporto di lavoro cessa a seguito di un'offerta pubblica di acquisto o cambiamento del controllo societario, e sono governati – anche con riferimento ai casi di dimissioni, licenziamento/revoca o cessazione – dalle normali previsioni del CCNL.

La funzione Compliance

Per essere sostenibili è fondamentale promuovere la diffusione di una cultura di compliance all'interno del Gruppo. La missione della funzione di Compliance è quella di supportare il Gruppo nello svolgimento delle proprie attività di business, rispettando le leggi, i regolamenti, le procedure interne e le best practice applicabili, nonché di salvaguardare il buon nome e la reputazione del Gruppo, sostenendone i valori.

La gestione del rischio di compliance si realizza attraverso:

- la consulenza (proattiva ed a richiesta) che ha ad oggetto leggi, regolamenti, codici, prassi, inclusa l'implementazione delle strutture organizzative e lo sviluppo di nuovi business, prodotti e presidi geografici; l'emissione di linee guida, procedure, memorandum, note e pareri; la formazione relativa al perimetro di competenza (sia in aula sia on-line)
- la valutazione ed il monitoraggio del rischio di compliance, che consiste nella rilevazione del rischio di compliance (Compliance Risk Assessment), nella valutazione di tale rischio, nella continua sorveglianza del rispetto della normativa, nel monitoraggio e nella gestione delle criticità identificate, nel monitoraggio del processo di approvazione ed implementazione dei regolamenti in materia di compliance e nell'analisi dei rischi normativi correlati ai nuovi prodotti ed ai nuovi business
- l'interazione con le Autorità di Vigilanza, che consiste – per il perimetro di competenza – nella gestione di richieste, ispezioni, nella partecipazione a consultazioni provenienti dalle Autorità di Vigilanza, nonché nello sviluppo e nella gestione delle relazioni con tali Autorità

Normativa interna

Normativa anti-riciclaggio

In conformità al piano strategico triennale in materia di Antiriciclaggio (AML), nel 2011 sono state predisposte ed approvate delle Global Rule che definiscono standard dettagliati per le società del Gruppo.

Nel mese di giugno 2011, è stata emanata la Global Compliance Policy sul Contrasto al Riciclaggio ed al Finanziamento del Terrorismo. Tale nuova Policy fa seguito alle Global Compliance Guidelines – approvate nel settembre 2010 da UniCredit S.p.A. e già implementate al 31 dicembre 2011 presso tutte le principali banche del Gruppo – e stabilisce linee di condotta più specifiche in merito a tematiche quali l'analisi dei rischi e la classificazione della clientela, fissando, tra l'altro, gli standard minimi di due diligence per il processo di adeguata verifica della clientela.

Inoltre, sono state emanate:

- la Global Compliance Technical Instruction – Standard per il monitoraggio dei Controlli Globali Antiriciclaggio, che stabiliscono standard minimi per il monitoraggio dei controlli antiriciclaggio in tutto il Gruppo
- la Global Compliance Technical Instruction - Standard Antiriciclaggio di Compliance relativi alla valutazione del rischio ed alla classificazione del profilo di rischio della clientela, che definiscono standard a livello di Gruppo per la classificazione del livello di rischio della clientela ai sensi della normativa Antiriciclaggio, tra cui rischio paese, rischio settore, rischio legato a prodotti e servizi, rischio societario, rischio reputazionale connesso alle persone politicamente esposte (PPE)

Sempre nell'ambito del piano strategico triennale di AML, è stata condotta un'analisi di dettaglio sui sistemi IT antiriciclaggio utilizzati in Germania, Austria e nei paesi CEE ed è stata sviluppata un'applicazione IT standard da implementare in Austria e nei paesi CEE nel biennio 2012-2013.

Un risultato importante da segnalare nel 2011 è l'opera di coordinamento e supervisione messa in atto dal Gruppo per fronteggiare il problema delle sanzioni internazionali contro la Libia che, in ragione dei legami storici esistenti tra Italia e Libia, presentava risvolti più complicati per UniCredit rispetto a molti gruppi bancari di simili dimensioni.

Altri risultati importanti conseguiti nel 2011 sono:

- la preparazione ed erogazione di un corso in modalità e-learning a livello di Gruppo sull'antiriciclaggio
- lo sviluppo di report informativi globali standardizzati
- la previsione di ulteriori restrizioni sui rapporti di affari con l'Iran

Tra i principali obiettivi per il 2012 sono da segnalare:

- l'ulteriore sviluppo della normativa interna in materia di Antiriciclaggio del Gruppo con l'emissione di una Policy globale sulla gestione degli Embargo e di Istruzioni Tecniche sui controlli periodici delle informazioni relative all'adeguata verifica della clientela, sulle relazioni con banche corrispondenti e sulle persone politicamente esposte
- l'avvio dell'implementazione dell'applicazione IT standard in sette paesi CEE e valutazione dei sistemi IT antiriciclaggio attualmente in uso in Polonia e Turchia

Gli ulteriori obiettivi per il 2012 sono:

- la valutazione delle soluzioni per il monitoraggio dei pagamenti internazionali presso i paesi CEE
- la pubblicazione di linee guida sui rischi provenienti da Embargo indiretti
- la selezione e la proposta di uno strumento standard di Gruppo per la gestione delle informazioni negative riguardanti un cliente o potenziale cliente

Normativa anticorruzione

Nel 2011, è stata definita la normativa di Gruppo in materia di anticorruzione. In particolare è stata redatta una Global Policy in materia di Anticorruzione ed una Global Policy per il Conferimento di Incarichi a Soggetti Terzi. La prima (approvata nel febbraio 2012) stabilisce principi e regole generali che tutti i dipendenti del Gruppo devono seguire per evitare di incorrere in atti di corruzione, nonché l'approccio a tolleranza zero contro la corruzione, identificando i relativi rischi ed i ruoli e le responsabilità dei dipendenti nello svolgimento delle proprie attività.

La Policy relativa al Conferimento di Incarichi a Soggetti Terzi (approvata nel marzo 2012) fornisce dettagliate indicazioni in merito al processo che le società del Gruppo devono seguire in fase di conferimento di incarichi a Soggetti Terzi, in quanto il ricorso a tali tipologie di Soggetti presenta uno dei più elevati rischi di coinvolgimento in atti di corruzione, ivi compresi i requisiti per la valutazione dei rischi, la due diligence, l'approvazione del conferimento dell'incarico nonché la registrazione e documentazione del medesimo.

Nel 2011 è stato altresì predisposto per tutti i dipendenti del Gruppo un corso di formazione in modalità e-learning, relativo al nuovo Codice di Condotta, che comprende anche una sezione sulle misure anti-corruzione. Il corso è stato svolto dal personale del Gruppo in Austria, Germania e Regno Unito mentre l'erogazione negli altri paesi è stata programmata per il primo trimestre 2012.

Gli obiettivi principali per il 2012 includono il completamento dell'analisi globale sul rischio di corruzione iniziata nel 2011, la preparazione ed erogazione di un programma formativo in modalità e-learning sul contrasto alla corruzione, la definizione di standard di controllo anticorruzione e, infine, di una Policy in materia di regalie e intrattenimenti.

Un focus sull'Italia¹: Il Decreto Legislativo n. 231/2001 ed il Modello di Organizzazione e Gestione

Il Decreto Legislativo n. 231/2001 disciplina la responsabilità amministrativa di persone giuridiche, di società e associazioni (enti) con e senza personalità giuridica. Il Decreto prevede una responsabilità amministrativa degli enti se un dirigente o un dipendente dell'ente commette, nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso, uno dei reati previsti dal Decreto.

L'ente può evitare tale responsabilità se si dota di un Modello di Organizzazione e Gestione (il Modello) idoneo a prevenire il reato commesso e se ha attribuito ad un Organismo interno (Organismo di Vigilanza), dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello.

Il 4 maggio 2004 il Consiglio di Amministrazione di UniCredit ha approvato il Modello, che è stato aggiornato per la prima volta il 1 agosto 2008, e successivamente il 30 settembre 2010.

Il Modello è composto da:

- Modello di Organizzazione e di Gestione 231/2001 di UniCredit S.p.A., che si articola in quattro sezioni. La prima descrive i contenuti e gli obiettivi della legislazione relativa alla responsabilità amministrativa delle società, la seconda verte sul modello di governance e sulla struttura organizzativa della società, la terza si concentra sui contenuti del Modello e la quarta descrive le linee guida di condotta.
- Protocolli di Decisione, che disciplinano le attività nelle quali è stato ritenuto esistere un rischio di commettere reati.
- Regolamento di Spesa, che stabilisce le procedure per la gestione delle risorse finanziarie.

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organismo di Vigilanza di UniCredit, organo collettivo composto da sette membri, di cui due sono consiglieri di amministrazione non esecutivi ed indipendenti, e cinque sono dirigenti apicali di funzioni di indirizzo, supporto e controllo. Il Presidente viene scelto tra i due consiglieri di amministrazione. Tutti i dipendenti di UniCredit S.p.A. sono tenuti a rispettare sia i principi e le regole generali descritti nel Modello che quelli particolari contenuti nel protocollo che si riferisce all'attività da essi svolta. Essi, inoltre, sono tenuti a riferire all'Organismo di Vigilanza qualsiasi informazione riguardante la violazione delle regole del modello o relativa ad attività criminali.

¹ Ai sensi del Modello di Organizzazione e di Gestione di UniCredit: per società appartenenti al Gruppo UniCredit (di seguito anche il Gruppo) si intendono tutte le società italiane controllate direttamente o indirettamente da UniCredit S.p.A., nonché le società estere, controllate direttamente o indirettamente da UniCredit S.p.A., che operano in Italia mediante stabile organizzazione. UniCredit S.p.A., consapevole della rilevanza di una corretta applicazione dei principi previsti dal D.Lgs. 231/2001 all'interno dell'intero Gruppo come sopra definito, invia alle società appartenenti al medesimo, con le modalità ritenute più opportune, le Linee Guida per l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001. Le società appartenenti al Gruppo UniCredit adottano in autonomia, con delibera dei propri Consigli di Amministrazione e sotto la propria responsabilità, un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo.

Appendice - Il nostro Approccio

Antitrust

La policy Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali disciplina il comportamento delle società del Gruppo e dei dipendenti di UniCredit nei seguenti ambiti:

- intese (orizzontali e verticali)
- abusi di posizione dominante
- concentrazioni (fusioni e acquisizioni)
- pratiche commerciali sleali

UniCredit presidia la materia Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali attraverso:

- l'adozione di regole interne e procedure locali
- la presenza/l'istituzione di una funzione preposta alla Gestione delle attività Antitrust e delle Pratiche Commerciali Sleali (Presidio Antitrust), all'interno delle società del Gruppo di maggiori dimensioni
- la formazione del personale
- la reportistica e la segnalazione interna delle potenziali violazioni

Nel 2011 è stata pressoché completata l'implementazione di questa policy a livello di Gruppo.

Poiché tale policy contiene regole di dettaglio elaborate sulla base della normativa italiana, UniCredit ha ritenuto opportuno procedere con un approccio diverso, disciplinando la materia Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali con due diverse normative interne (basate esclusivamente sulla normativa europea): Linee Guida, che definiscono una serie di principi chiave in materia di Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali e Istruzioni Operative (attualmente in corso di redazione), finalizzate a stabilire regole e processi più specifici.

In quest'ambito, nel dicembre 2011 UniCredit ha approvato le nuove Linee Guida di Global Compliance in materia di Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali, che contengono disposizioni di alto livello. Si tratta di Linee Guida che integrano e non revocano la policy esistente, la quale resta in vigore per ogni aspetto non trattato dalle suddette Linee Guida (ad es.: processi relativi e dettagli) fino all'entrata in vigore delle Istruzioni Operative di prossima emanazione.

Il processo di attuazione delle Linee Guida a livello di Gruppo è iniziato nel gennaio 2012 ed UniCredit si prefigge di approvare le Istruzioni Operative in materia di Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali entro la fine del 2012. Non appena queste ultime entreranno in vigore, la policy attualmente esistente sarà abrogata e la materia Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali sarà disciplinata dalle predette Linee Guida e dalle Istruzioni Operative.

Principali procedimenti legali relativi a comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

Paese Descrizione dei principali procedimenti legali, 2011

Paese	Descrizione dei principali procedimenti legali, 2011
Italia	<p>Nell'agosto 2011, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha simultaneamente richiesto informazioni e aperto un procedimento a carico di UniCredit S.p.A. e un'altra società del Gruppo con l'accusa di pratiche commerciali sleali in riferimento a una campagna pubblicitaria che offriva un prodotto di finanziamento. Nel settembre 2011 UniCredit e la società del Gruppo hanno fornito le informazioni richieste. L'AGCM ha sanzionato UniCredit e la società del Gruppo, che stanno attualmente valutando se presentare ricorso al TAR</p> <p>A fine 2010 CONSOB ha sanzionato FinecoBank S.p.A. per non aver adottato adeguate misure in tema di individuazione e segnalazione delle operazioni sospette di costituire casi di abusi di mercato. Il provvedimento ha individuato 16 soggetti nei confronti dei quali sono state previste le sanzioni. L'importo complessivo della sanzione, pagata in solido dalla banca nel 2011, ammonta a circa euro 390.000</p> <p>Inoltre, nel 2011 CONSOB ha sanzionato UniCredit S.p.A. a seguito della violazione dei doveri di vigilanza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento da parte di un suo dipendente. L'importo complessivo della sanzione pagata dalla banca ammonta ad euro 80.000</p>
Austria	<p>Nel 2011, l'Associazione dei Consumatori VKI ha avviato un'azione inibitoria ai sensi della Sezione 14 della Legge austriaca sulla concorrenza sleale in riferimento a dichiarazioni presenti sulla homepage di UniCredit Bank Austria AG. La presunta comunicazione ingannevole riguardava le cassette di sicurezza. In seguito a tale azione, UniCredit Bank Austria AG si è adoperata per chiarire le informazioni disponibili sulla propria homepage e ha raggiunto un accordo con VKI per la risoluzione di questo procedimento civile. UniCredit Bank Austria AG è attualmente in attesa della chiusura formale del procedimento</p>

Paese	Descrizione dei principali procedimenti legali, 2011
Polonia	<p>Nel 2001 l'UOKIK (Ufficio Polacco per la Concorrenza e la Tutela dei Consumatori) ha avviato un procedimento a tutela della concorrenza nei confronti degli operatori dei sistemi Visa ed Europay e delle banche emittenti carte di credito Visa e MasterCard. Il procedimento era connesso a pratiche anticoncorrenziali lesive della concorrenza nel mercato polacco delle carte di credito. Con decisione del dicembre 2006, l'UOKIK ha ritenuto la pratica lesiva della concorrenza sul mercato delle carte di credito, intimando alle banche l'interruzione della pratica e irrogando sanzioni. Bank Pekao SA ha presentato appello contro le sanzioni. Nel novembre 2008 l'Anti-Monopolies Court ha revocato la decisione dell'UOKIK, che ha tuttavia impugnato tale decisione. Nell'aprile 2010 la Corte d'Appello ha annullato la sentenza dell'Anti-Monopolies Court ed il caso è stato nuovamente deferito a quest'ultima per il riesame del caso. Il procedimento è tuttora in corso</p> <p>Nel 2010 l'UOKIK ha avviato nei confronti di Bank Pekao SA un procedimento per violazione della legge sulla tutela dei consumatori relativa alle disposizioni contrattuali nei moduli di sottoscrizione dei prestiti. Con decisione del dicembre 2010 l'UOKIK ha imposto una sanzione a Bank Pekao SA. Bank Pekao SA ha presentato appello contro la sanzione davanti all'Anti-Monopolies Court nel gennaio 2011. Il procedimento è tuttora in corso</p>
Romania	<p>Nel 2011, UniCredit Ţiriac Bank S.A. è stata sanzionata per circa EUR 68.000, prevalentemente in ragione di un'interpretazione inadeguata dei requisiti di trasparenza, del credito al consumo e di tutela dei consumatori. Sul totale comminato, la banca ha pagato nel 2011 circa EUR 24.000</p>
Russia	<p>Un cliente di ZAO UniCredit Bank nella regione di Nizhegorodskiy ha presentato un reclamo presso la locale Autorità Antimonopolio adducendo a motivo una presunta violazione da parte di ZAO UniCredit Bank della Legge Federale n. 135-FZ del 26 luglio 2006 Sulla tutela della concorrenza. In particolare, si contesta a ZAO UniCredit Bank di avere violato l'Articolo 11 Divieto di stringere accordi che limitano la concorrenza o di concertare azioni da parte di soggetti economici. Il cliente sostiene che ZAO UniCredit Bank lo avrebbe indotto a sottoscrivere un'assicurazione che non gli occorreva ed a servirsi di una specifica compagnia assicurativa. L'Autorità Antimonopolio di Nizhegorodskiy ha chiesto a ZAO UniCredit Bank di produrre la documentazione rilevante. La data della prossima udienza non è stata ancora fissata</p>
Ungheria	<p>L'Autorità Antitrust Ungherese ha iniziato un'indagine contro 7 banche commerciali ungheresi tra cui UniCredit Bank Hungary Zrt, in relazione alla presunta costituzione di un cartello sul rimborso di mutui ipotecari che comportano operazioni in cambi. L'Autorità ha effettuato accertamenti in loco senza preavviso in 6 delle banche coinvolte ed esteso i propri accertamenti ad altri 6 istituti bancari. La motivazione ufficiale dell'indagine consiste nel fatto che molti istituti finanziari operanti nel mercato bancario retail ungherese hanno alzato i tassi d'interesse sui prodotti ipotecari retail dopo il 22 settembre 2011 e ciò potrebbe configurare una violazione della legge contro le pratiche commerciali sleali e il divieto di imporre limitazioni alla concorrenza</p> <p>Nel 2011 l'Autorità Ungherese di Vigilanza Finanziaria ha comminato le seguenti sanzioni a UniCredit Bank Hungary Zrt per un totale di circa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EUR 1.000, per alcune problematiche relative alla gestione reclami • EUR 10.000, per inadeguatezza delle informazioni trasmesse ai clienti (trasparenza) • EUR 18.000 per interpretazione inadeguata di alcune normative bancarie

Appendice - Il nostro Approccio

Paese	Aggiornamento sui procedimenti legali pendenti descritti nel Bilancio di Sostenibilità 2010 (in tabella sono riportati solo i casi progrediti nel 2011)
Italia	Nel luglio 2011 il TAR ha annullato la sanzione irrogata a UniCredit S.p.A. e alle altre banche coinvolte nel novembre 2010 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per la presunta conclusione di intese restrittive della concorrenza nel settore delle carte di pagamento. Nel novembre 2011, l'Autorità ha presentato ricorso al Consiglio di Stato e il relativo procedimento è ancora in corso
Austria	L'Associazione dei Consumatori austriaca (VKI) ha avviato un procedimento contro UniCredit Bank Austria AG per aver applicato termini e condizioni sfavorevoli ai consumatori con riferimento alle obbligazioni Callable Floater Snowball. La Corte Suprema (OGH) ha dichiarato l'invalidità della clausola di risoluzione del contratto, mentre le altre clausole sono state ritenute valide. In seguito a questa sentenza sono stati presentati 24 reclami, già risolti in sede extragiudiziale Per quel che riguarda la presunta comunicazione di informazioni fuorvianti da parte di UniCredit Bank Austria AG in tema di operazioni in derivati (ad es.: opzioni OTC), le imputazioni penali contro due dipendenti di UniCredit Bank Austria AG e contro la stessa banca sono state respinte. Sono ancora in corso, invece, i 19 procedimenti civili connessi
Ungheria	A seguito di un reclamo di un cliente, l'Autorità Antitrust ungherese (GVH) ha avviato un procedimento a carico di UniCredit Bank Hungary Zrt avente ad oggetto una campagna promozionale svoltasi dal 25 aprile al 31 ottobre 2008 che pubblicizzava prestiti "senza costi iniziali". Poiché alcuni elementi del messaggio pubblicitario sono stati considerati fuorvianti, l'Autorità ha comminato alla banca la sanzione di HUF 8.000.000 (circa €25.000). La banca intende presentare appello contro tale decisione

Conflitti di Interesse

Nel 2011 UniCredit ha continuato l'implementazione nel Gruppo del modello di gestione dei Conflitti di interesse e i relativi processi descritti nei precedenti Bilanci di Sostenibilità.

In particolare UniCredit ha intrapreso le seguenti azioni per continuare a garantire in modo costante che gli interessi del Gruppo, dei suoi dipendenti (compresi i membri degli organi strategici, di controllo ed esecutivi) e dei promotori non danneggino² gli interessi dei clienti di UniCredit:

- la funzione Compliance di UniCredit si è dotata di una struttura ad hoc incaricata di fornire consulenza a tutti i dipendenti del Gruppo, nonché ai membri degli organi sociali, nell'identificazione e gestione dei conflitti di interesse che possono loro presentarsi sia nell'ambito dell'attività lavorativa che in relazione ad interessi personali, valutando tali situazioni di potenziale conflitto e definendo le opportune misure da adottare al fine di mitigarne gli effetti
- nel corso di quest'anno la quasi totalità dei dipendenti di UniCredit ha confermato la presa visione delle Linee Guida sui Conflitti di Interesse emanate nel 2009. Tale normativa è stata inoltre sottoposta ad un processo di revisione al fine di verificarne l'adeguatezza, la coerenza con le altre normative in tema di conflitti di interesse e la sua attualità. Le nuove Linee Guida sono state quindi approvate dal Board e pubblicate nel dicembre 2011. Nel 2012 verranno intraprese ulteriori iniziative al fine di completarne il processo di presa visione
- in UniCredit Bank AG, UniCredit Bank Austria AG, Bank Pekao SA e UniCredit Bulbank AD sono continuate le attività connesse all'adozione del nuovo applicativo informatico di Gruppo volto all'individuazione e gestione dei conflitti di interesse. È prevista la relativa adozione presso tali società entro il 2012. L'implementazione dell'applicativo sarà inoltre avviata nel corso del 2012 in ZAO UniCredit Bank, UniCredit Ţiriac Bank S.A., Zagrebačka Banka d.d., UniCredit Bank Hungary Zrt, UniCredit Bank Czech Republic a.s.
- con particolare riferimento agli interessi personali dei dipendenti del Gruppo derivanti da attività professionali ed imprenditoriali esterne, nel mese di febbraio 2011 è stata emanata e trasmessa alle società del Gruppo la Global Compliance Policy – Conflitti di interesse - Focus sulle attività professionali ed imprenditoriali esterne. Tale Policy ha lo scopo tra l'altro di fornire una regolamentazione utile per i manager nella definizione di limitazioni, esclusioni, norme comportamentali e procedure per la notifica e il monitoraggio dei casi relativi agli interessi personali dei dipendenti. In linea con tale normativa UniCredit ha adottato a dicembre 2011 un applicativo informatico, presente anche in UniCredit Bank AG, che a partire dal 2012 permetterà ai dipendenti di effettuare le relative segnalazioni. Nel corso del 2012 è previsto il rilascio dell'applicativo in Austria, Polonia, Bulgaria, Russia, Croazia

² Es.: Direttiva 2006/73/CE della Commissione Europea, Capo I, Ambito di applicazione e definizione, Sezione 4, Conflitti di interesse, Articolo 21 (Articolo 13, paragrafo 3, e articolo 18 della direttiva 2004/39/CE) Conflitti di interesse potenzialmente pregiudizievoli per i clienti.

Comitati Prodotto

Nel 2011 è continuata l'attività sia dei Comitati Prodotto di UniCredit istituiti nell'ambito del Progetto One4C (Family & Small and Medium Enterprises Italy Product Committee, Private Banking Italy Product Committee e Corporate and Investment Banking Italy Product Committee dedicati ciascuno ai tre Network Italy di UniCredit, F&SME, PB e CIB) che dei Comitati Prodotto delle principali società italiane del Gruppo UniCredit, incaricati di accrescere l'efficienza dei processi valutativi che presiedono alla commercializzazione di prodotti e servizi e di altre iniziative commerciali, in vista di possibili implicazioni di rischio reputazionale e complessivo. Inoltre i Comitati lavorano per conciliare la piena conformità normativa a regole interne ed esterne con le esigenze e i tempi delle funzioni aziendali.

Questi Comitati fungono da punti di scambio e sintesi in conclusione del processo di ideazione di prodotti e servizi. In tale veste, essi valutano e dunque forniscono un parere circa la fattibilità a livello di offerta, marketing e/o lancio di tutti i prodotti e servizi bancari, finanziari, d'investimento e assicurativi che verranno offerti ai clienti, nonché circa le iniziative a sostegno delle attività di marketing.

Il processo di ideazione di prodotti e servizi, che termina con il passaggio nei Comitati Prodotto, mira a generare valore per la nostra clientela.

Nel generare tale valore, abbiamo fatto in modo di allineare i nostri interessi con quelli dei nostri clienti.

Nel corso di questo processo abbiamo tenuto presente i seguenti elementi:

- esigenze del cliente, tra cui propensione al rischio, orizzonte temporale e bisogni finanziari. La valutazione del profilo di rischio dei clienti è la fase preliminare nonché la più importante per accertarsi che le caratteristiche di un prodotto – definite nelle fasi successive – rispondano alle esigenze dei clienti e evitino un'inappropriata esposizione al rischio
- aspettative del cliente, quali sensibilità ai movimenti dei mercati (ovvero prodotti che replicano i movimenti del mercato vs. prodotti privi di caratteristiche mark-to-market), rendimento atteso, grado di flessibilità nel modificare i portafogli di investimenti nel tempo, ecc.
- prodotti sostitutivi (ossia in grado di rispondere alle medesime esigenze) e rispettive caratteristiche salienti, operando una distinzione tra prodotti esistenti e prodotti dei principali concorrenti

In particolare i tre Comitati Prodotto – ciascuno per il segmento di clientela di rispettiva competenza – hanno l'obiettivo di garantire - anche sulla base e nel rispetto delle linee guida/policies di Gruppo e delle competenze degli altri Comitati / funzioni di UniCredit S.p.A. interessati - la coerenza alle normative esterne e interne dei prodotti, servizi ed iniziative commerciali offerti, commercializzati o avviati rispettivamente alla clientela del Network di riferimento previa valutazione dell'impatto operativo, della rischiosità complessiva e delle implicazioni di natura reputazionale.

I tre Comitati forniscono un parere di ammissibilità sull'offerta, commercializzazione o avvio di tutti i prodotti o servizi bancari, finanziari, di investimento e assicurativi, rientranti nella strategia commerciale di UniCredit S.p.A e destinati alla clientela del Network Italy (Prodotti), nonché sulle iniziative a supporto delle attività commerciali.

I tre Comitati assicurano che i prodotti, servizi e le iniziative commerciali siano sviluppati nell'ottica della centralità del cliente (ossia garantendo una forte attenzione alla soddisfazione dei bisogni del cliente), valutando contemporaneamente la conformità alla normativa esterna vigente e ai regolamenti interni. Inoltre, i Comitati valutano le implicazioni sui rischi, salvaguardando entrambi i bisogni del business e della clientela, in una prospettiva time-to market.

Al fine dell'estensione del medesimo approccio su tutto il Gruppo nel 2011 sono inoltre state trasmesse Istruzioni Tecniche di Valutazione, sotto il profilo di Compliance, di nuovi Prodotti, Business ed Iniziative che dovranno essere applicate al fine di uniformare il processo di valutazione anche attraverso l'individuazione delle opportune soluzioni organizzative.

Appendice - Il nostro Approccio

Adesione a standard legali e codici volontari relativi a marketing e comunicazione

UniCredit segue il Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale (www.iap.it) promosso dall'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, che obbliga i suoi associati al rispetto dei principi di trasparenza, onestà e veridicità in campo pubblicitario. UniCredit è membro anche degli Utenti Pubblicità Associati (UPA), che sostiene l'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria. Tale regolamentazione viene applicata da tutte le società UniCredit, nei casi in cui i codici specifici non coprono alcuni dei temi disciplinati dall'UPA.

Nel 2011 l'Istituto ha verificato una non coerenza con alcuni articoli del codice di autodisciplinata che è stato risolto modificando i messaggi pubblicitari sulla base delle indicazioni dello IAP.

Tutti i canali pubblicitari e le attività di comunicazione di UniCredit sono gestiti dalla direzione Group Identity & Communications, che tra le attività, è tenuta a garantire l'effettiva applicazione del codice e dei regolamenti del Consiglio di Vigilanza.

Per quanto riguarda la pubblicità di prodotti di investimento, tutti i testi vengono inoltrati alla CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa), la quale ne valuta la conformità normativa nonché l'aderenza ai principi di veridicità e trasparenza.

Definizioni dei temi della matrice di materialità multi-stakeholder

Tema	Definizione	Capitolo
Leadership della banca	Avere un top management competente e riconosciuto capace di fornire un chiaro posizionamento strategico di medio - lungo termine	Il nostro Approccio
Chiaro approccio ai mercati	Avere una relazione trasparente con i mercati finanziari attraverso la diffusione di informazioni utili per gli investitori per comprendere il posizionamento e le tendenze del business della banca	
Comportamento aziendale corretto	Mantenere un elevato standard di comportamento etico aziendale ed attendersi che il senior management e i dipendenti trattino tutti gli stakeholder con equità, rispetto e reciprocità, in linea con la Carta di Integrità	
Diritti umani	Sostenere e rispettare i Diritti Umani all'interno della propria sfera di influenza e facendo attenzione a non essere complici, anche se indirettamente, di violazione degli stessi	
Dialogo con i regolatori	Costruire le basi per la stabilità finanziaria nel lungo periodo e contemporaneamente continuare a supportare i clienti in un contesto di incertezza. Fornire un sostegno concreto alle discussioni sulla regolamentazione per creare un migliore sistema finanziario	
Diversità	Diffondere e aumentare una cultura dell'inclusione promuovendo le pari opportunità nei luoghi di lavoro e incrementare il valore del loro potenziale	Le nostre Persone
Sviluppo dei dipendenti	Impegnarsi a migliorare le competenze professionali e accelerare lo sviluppo dei dipendenti	
Salute e sicurezza	Promuovere la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, focalizzandosi sullo stress da lavoro correlato, attraverso un coinvolgimento attivo e il contributo di tutte le persone che lavorano nel Gruppo	
Performance management	Sviluppare sistemi basati su meccanismi trasparenti ed equi per assicurare che tutti i dipendenti siano in grado di lavorare al meglio delle loro capacità	
Attrazione e gestione dei talenti	Realizzare progetti/strumenti per attrarre talenti e sviluppare le competenze in linea con la strategia aziendale	
Benessere ed equilibrio tra vita privata e professionale	Dimostrare attenzione al benessere dei dipendenti e all'equilibrio tra la loro vita privata e professionale; creare un ambiente di lavoro in cui tutti si sentano a proprio agio e siano motivati a investire nella costruzione di relazioni positive con i clienti	

Tema	Definizione	Capitolo
Vicinanza ai clienti	Essere vicini ai clienti, comprendere le loro esigenze specifiche e quelle del loro settore; fornire una risposta tempestiva alle famiglie e alle aziende locali con un'ampia gamma di prodotti e servizi specializzati	I nostri Clienti
Banca innovativa	Sviluppare prodotti, servizi e procedure che siano innovative per il settore	
Qualità e valore	Offrire prodotti e servizi ad alto valore aggiunto con un buon rapporto qualità - prezzo	
Semplicità e trasparenza per i clienti	Essere aperti negli affari proponendo prodotti e servizi semplici e facili da comprendere, così come comunicazioni proattive, efficaci e chiare e processi decisionali trasparenti, in modo da costruire relazioni basate sulla fiducia e la credibilità	
Supporto alle imprese	Essere vicini alle aziende attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi che sostengono la loro crescita economica (es.: innovazione, internazionalizzazione, Ricerca & Sviluppo)	
Prodotti sostenibili	Offrire prodotti e servizi corrispondenti al profilo di rischio dei clienti e con una gestione corretta dei loro risparmi	
Organizzazione snella e trasparente	Garantire il controllo efficiente ed efficace della struttura e dell'organizzazione della banca e un processo decisionale trasparente	
Finanza responsabile	Impegnarsi per le questioni ambientali, sociali e di governance anche attraverso l'inserimento in portafoglio di prodotti dedicati	La relazione con il Territorio
Vicinanza ai territori	Comprendere le questioni territoriali e rispondere alle esigenze locali, supportando quindi lo sviluppo sociale e generando un impatto positivo nelle comunità in cui operiamo	
Invecchiamento della popolazione	Gestire la crescente speranza di vita della popolazione nell'interesse di tutti gli stakeholder	Ambiente e Fornitori
Gestione dei fornitori	Gestire i fornitori con una strategia integrata e trasparente, che comprende sempre più criteri di responsabilità sociale e ambientale in tutte le fasi della compravendita di beni o servizi e promuovere tra i fornitori l'applicazione di pratiche aziendali sostenibili	
Impatto ambientale	Prendersi la responsabilità per i potenziali effetti delle proprie decisioni aziendali sull'Ambiente	

Appendice - Le nostre Persone¹

Le nostre Persone: rappresentazione del Gruppo in cifre

Numero di dipendenti per paese 2009-2011 e distribuzione percentuale per genere 2011

Paese	2011 percentuale di donne	2011 percentuale di uomini	Head Count 2011	Head Count 2010	Head Count 2009
Italia	43,45%	56,55%	54.167	55.814	57.969
Germania	54,88%	45,12%	24.627	24.195	23.906
Austria	55,66%	44,34%	11.702	11.742	11.987
Polonia	77,47%	22,53%	20.764	21.166	21.167
Bulgaria	76,79%	23,21%	4.644	4.595	4.562
Croazia	74,08%	25,92%	5.219	5.278	5.251
Rep. Ceca	63,25%	36,75%	3.045	2.838	2.715
Romania	73,64%	26,36%	4.868	4.761	4.443
Russia	68,81%	31,19%	4.351	4.251	4.573
Ungheria	68,59%	31,41%	2.588	2.548	2.501
Altri	65,97%	34,03%	37.201	37.733	38.540
Totale	58,84%	41,16%	173.176	174.921	177.614

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere, 2009-2011

Categoria professionale	2011	2010	2009
Senior Management	0,39%	0,38%	0,37%
Dirigenti & quadri intermedi	15,14%	15,24%	14,86%
Staff	84,47%	84,38%	84,77%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

Categoria professionale	2011		2010		2009	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Senior Management	0,13%	0,74%	0,13%	0,73%	0,13%	0,70%
Dirigenti & quadri intermedi	9,78%	22,81%	9,60%	23,25%	9,24%	22,71%
Staff	90,09%	76,45%	90,27%	76,02%	90,63%	76,59%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Percentuale di dipendenti per genere e tipologia di contratto, 2009-2011 (*)

Genere	2011		2010		2009	
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	A tempo determinato	A tempo indeterminato	A tempo determinato	A tempo indeterminato
Donne	2,87%	56,03%	2,45%	56,23%	3,09%	55,31%
Uomini	1,38%	39,72%	1,17%	40,15%	2,33%	39,27%
Totale	4,25%	95,75%	3,62%	96,38%	5,42%	94,58%

¹ I dati riportati nell'appendice si riferiscono ai dipendenti (espressi in Head Count) al 31 dicembre 2011-2010-2009. I dipendenti riportati non includono personale esterno (es.: stagisti, contratti interinali e a progetto). Le società consolidate proporzionalmente sono incluse al 100%. Quando la percentuale di copertura è differente dal 100% è utilizzato il simbolo (*) per indicare una copertura maggiore del 98%.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e titolo di studio, 2011 (*)

Categoria professionale	Lauree e altri titoli	Diploma di scuola superiore	Altro	Totale
Senior management	81,49%	12,91%	5,60%	100,00%
Dirigenti & quadri intermedi	64,46%	32,32%	3,22%	100,00%
Staff	48,32%	42,29%	9,39%	100,00%

Percentuale di dipendenti per anzianità di servizio e categoria professionale, 2011 (*)

Categoria professionale	0-10	11-20	21-30	>31	Totale
Senior management	48,55%	31,30%	12,82%	7,33%	100,00%
Dirigenti & quadri intermedi	30,91%	33,01%	23,00%	13,08%	100,00%
Staff	46,30%	25,70%	18,19%	9,81%	100,00%

Percentuale di dipendenti per età e categoria professionale, 2011 (*)

Categoria professionale	Fino a 30 anni	31-40 anni	41-50 anni	Oltre i 51 anni
Senior management	0,00%	0,10%	0,18%	0,09%
Dirigenti & quadri intermedi	0,64%	4,48%	6,05%	3,90%
Staff	19,36%	26,74%	22,49%	15,97%
Totale	20,00%	31,32%	28,72%	19,96%

Rappresentazione percentuale dei dipendenti che hanno lasciato l'impiego, 2010-2011, per motivo di abbandono

Motivo di abbandono del Gruppo	2011	2010
Pensionamento – dipendenti che hanno lasciato il Gruppo per andare in pensione ^A	4,88%	6,12%
Ristrutturazione – dipendenti che hanno lasciato il Gruppo di comune accordo o in virtù di un piano industriale negoziato con i sindacati	17,40%	22,30%
Accordo individuale - dipendenti che hanno lasciato il Gruppo in seguito ad un accordo individuale o personale	19,59%	16,36%
Dimissioni - dipendenti che hanno rassegnato le dimissioni	36,71%	34,46%
Licenziamento - dipendenti che hanno lasciato il Gruppo per decisione di quest'ultimo	7,08%	5,96%
Altri - tutte le altre motivazioni, ad esempio chiusura dei contratti a tempo determinato	14,34%	14,80%
Totale	100,00%	100,00%

^A Se il pensionamento consegue ad una ristrutturazione, il caso è incluso in ristrutturazione anziché pensionamento.

Appendice - Le nostre Persone

Turnover per paese, genere ed età, 2011^A

Turnover rate per paese	Turnover nuovi assunti 2011	Turnover dipendenti in uscita 2011
Italia	2,7%	5,4%
Germania	6,4%	7,1%
Austria	5,4%	6,7%
Polonia	4,5%	6,4%
Bulgaria	12,0%	10,9%
Croatia	3,2%	4,0%
Rep. Ceca	18,6%	13,1%
Romania	13,6%	11,1%
Russia	19,4%	18,4%
Ungheria	12,1%	10,0%
Altri	15,0%	15,7%
Totale	7,7%	8,8%

Turnover per genere	Turnover nuovi assunti 2011	Turnover dipendenti in uscita 2011
Donne	7,8%	8,4%
Uomini	7,7%	9,4%
Totale	7,7%	8,8%

Turnover per età	Turnover nuovi assunti 2011	Turnover dipendenti in uscita 2011
Fino a 30 anni	27,3%	16,7%
31-40 anni	5,1%	6,4%
41-50 anni	1,6%	3,9%
Oltre i 51 anni	0,8%	11,9%
Totale	7,7%	8,8%

^A Il turnover rate 2011 è stato calcolato come segue: per i nuovi assunti (numero dipendenti assunti nel 2011)/(totale dipendenti alla fine del 2011)*100; per i dipendenti in uscita (numero di dipendenti in uscita nel 2011)/(totale dipendenti alla fine del 2011)*100.

Rapporto^A tra salario lordo femminile e salario lordo maschile per categoria professionale^B e paese, 2011

Il rapporto rappresenta il peso del salario lordo^C medio femminile sul salario lordo medio maschile. I dati hanno una copertura pari al 77 per cento del totale dipendenti.

Paese	Dirigenti & quadri intermedi	Staff
Italia	79%	89%
Germania	85%	75%
Austria	77%	67%
Polonia	67%	74%
Bulgaria	77%	77%
Croatia	93%	103%
Rep. Ceca	78%	68%
Romania	92%	81%
Russia	77%	66%
Ungheria	79%	70%

^A L'indicatore è stato calcolato come segue: (totale salario lordo della popolazione femminile/totale dipendenti donna)/(totale salario lordo della popolazione maschile/ totale dipendenti uomini).

^B Per il Senior Management il rapporto è pari al 75%.

^C Salario lordo: importo annuale lordo fisso, pagato al dipendente sulla base della propria mansione o per incarichi specifici.

Rapporto^A tra retribuzione complessiva femminile e retribuzione complessiva maschile per categoria professionale^B e paese, 2011

Il rapporto rappresenta il peso della retribuzione complessiva^C media femminile sulla retribuzione media complessiva maschile. I dati hanno una copertura pari al 77 per cento del totale dipendenti.

Paese	Dirigenti & quadri intermedi	Staff
Italia	83%	88%
Germania	85%	76%
Austria	74%	65%
Polonia	67%	74%
Bulgaria	77%	78%
Croatia	83%	102%
Rep. Ceca	76%	66%
Romania	90%	71%
Russia	74%	63%
Ungheria	76%	69%

^AL'indicatore è stato calcolato come segue: (totale retribuzione complessiva della popolazione femminile/totale dipendenti donna)/(totale retribuzione complessiva della popolazione maschile/ totale dipendenti uomini).

^BPer il Senior Management il rapporto è pari al 71%.

^CRetribuzione complessiva: salario lordo al quale vengono aggiunti importi variabili annualmente, ad esempio bonus che possono includere importi in denaro ed azioni, oneri sociali, vari benefit, buoni pasto e tutti quegli elementi relativi alla politica retributiva aziendale aventi carattere di non estemporaneità.

Diversità

Percentuale di dipendenti per tipologia di contratto e genere, 2009-2011

Genere	2011		2010		2009	
	A tempo parziale	A tempo pieno	A tempo parziale	A tempo pieno	A tempo parziale	A tempo pieno
Donne	90,33%	55,62%	90,96%	55,41%	91,96%	55,25%
Uomini	9,67%	44,38%	9,04%	44,59%	8,04%	44,75%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Percentuale di dipendenti donne con contratti di lavoro part-time sul totale dell'organico femminile per categoria professionale, 2009-2011

Categoria professionale	2011	2010	2009
Dirigenti & quadri intermedi	2,77%	2,41%	2,23%
Staff	15,52%	15,25%	14,06%
Totale	18,29%	17,66%	16,29%

Percentuale di dipendenti per titolo di studio e genere, 2011 (*)

Genere	Lauree e altri titoli	Diploma di scuola superiore	Altro
Donne	61,04%	57,52%	54,05%
Uomini	38,96%	42,48%	45,95%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

Appendice - Le nostre Persone

Numero e percentuale di promozioni, in termini di inquadramento contrattuale superiore, per genere e paese, 2011 (*)

Paese	Numero		Percentuale	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Italia	2.408	2.675	47,4%	52,6%
Germania	419	629	40,0%	60,0%
Austria	32	55	36,8%	63,2%
Polonia	144	69	67,6%	32,4%
Bulgaria	39	21	65,0%	35,0%
Croazia	264	81	76,5%	23,5%
Rep. Ceca	1	1	50,0%	50,0%
Romania	345	107	76,3%	23,7%
Russia	368	130	73,9%	26,1%
Ungheria	43	28	60,6%	39,4%
Altri	2.565	1.394	64,8%	35,2%
Totale	6.628	5.190	56,1%	43,9%

Numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette, 2011^A

Paese	2011
Italia	3.629
Germania	694
Austria	370
Polonia	155
Bulgaria	80
Croazia	25
Rep. Ceca	1
Romania	4
Russia	0
Ungheria	0

^A Il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette è rendicontato in conformità alle leggi locali. Se previsto dalla legge sono implementate soluzioni alternative

Formazione e sviluppo

Una parte dei costi della formazione del 2011 sono stati coperti attraverso l'accesso a circa €12 milioni di fondi pubblici.

Numero di ore di formazione pro capite per categoria professionale e tipologia di formazione, 2011^A

Tipologia di formazione	Senior management Quadri intermedi		Staff	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Managerial training	12,96	9,38	1,23	2,13
Technical training	19,81	21,44	22,12	23,26
Foreign language training	2,72	1,86	2,07	1,97

^A I dati hanno una copertura pari al 73% dei dipendenti. Le ore di formazione includono corsi e-learning, in aula e formazione sul lavoro.

Numero di ore di formazione per corsi anti-corruzione, anti-riciclaggio e MiFID, 2011^A

Corsi	2011
Anti corruption	21.199
Anti money laundering	125.946
MiFID	42.172

^A I corsi sono classificati come obbligatori in conformità alle leggi locali. I dati hanno una copertura pari al 73% dei dipendenti.

Le Relazioni Industriali²

Quale Gruppo internazionale che opera in 22 paesi, UniCredit si impegna attivamente per mantenere una cooperazione duratura fondata sul dialogo sociale sia a livello nazionale che internazionale, prestando ascolto e rispettando le esigenze locali e quelle globali.

Il Comitato Aziendale Europeo (CAE) di UniCredit continua a occuparsi di tematiche transnazionali e a promuovere una collaborazione costruttiva, interfacciandosi con le nostre risorse umane e funzioni aziendali. Questo approccio è ampiamente riconosciuto come best practice nel settore bancario.

Sin dalla sua costituzione nel 2007, il CAE di UniCredit ha un posto di rilievo tra i circa 800 comitati analoghi esistenti. Tra le altre, le principali attività di cui si è occupato nel 2011 sono state:

- due riunioni generali del CAE, alle quali ha preso parte anche il top management (es.: l'Amministratore Delegato, il COO, il Direttore Generale, il Responsabile delle Risorse Umane, il CRO, il Responsabile della funzione Planning, Strategy and Capital Management, il Responsabile della funzione Group Identity & Communications). Nel corso delle riunioni sono state presentate, condivise e discusse con il CAE le principali strategie, decisioni e piani transnazionali attraverso anche sessioni dedicate di domande e risposte
- tre riunioni del Comitato Ristretto del CAE, a due delle quali ha partecipato anche il top management, ove, in linea con il diritto di consultazione del CAE, si sono presentati e discussi strategie e i processi di riorganizzazione

In conformità con la strategia di Gruppo, società locali e rappresentanti dei lavoratori si sono incontrati a livello nazionale per coordinare le rispettive esigenze e aspettative. Insieme hanno lavorato a un'intesa su aspetti quali la revisione della struttura retributiva in Bulgaria e il processo di consultazione attraverso cui rinegoziare il Contratto Collettivo di Lavoro in Italia.

Le leggi locali o le norme che regolano i contratti collettivo di lavoro prevedono termini e condizioni specifiche a sostegno del diritto dei dipendenti ad esercitare la libertà di associazione o di contrattazione collettiva. Nonostante la varietà di contesti sociali, culturali e politici nei quali il Gruppo opera, UniCredit è sempre rispettosa delle condizioni locali ed è fortemente impegnata a sostenere e promuovere il dialogo sociale.

² I dati si riferiscono ad un parziale sottoinsieme di società del Gruppo, se non diversamente indicato:

Germania: UniCredit Bank AG, UniCredit Global Information Services S.C.p.A. (UGIS - filiale tedesca), UniCredit Business Partner S.C.p.A. (UCBP - filiale tedesca)

Austria: UniCredit Bank Austria AG, UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Business Partner GmbH

Bulgaria: UniCredit Bulbank AD

Croazia: Zagrebačka Banka d.d.

Repubblica Ceca: UniCredit Czech Republic a.s.

Ungheria: UniCredit Bank Hungary Zrt, UniCredit Jelzalogbank Zrt

Polonia: Bank Pekao SA

Romania: UniCredit Ţiriac Bank S.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Business Partner GmbH

Russia: ZAO UniCredit Bank

In Italia il perimetro non copre: Breakeven S.r.l., Entasi S.r.l., EuroFinance 2000 S.r.l., Local Mind S.p.A., Trevi Finance 2 S.p.A., Trevi Finance 3 S.r.l., Trevi Finance S.p.A., UniCredit BpC Mortgage S.r.l., UniIT S.p.A., UniCredit Merchant S.p.A.

Appendice - Le nostre Persone

Percentuale di dipendenti coperti dai contratti collettivi di lavoro, 2009-2011			
Paese	2011	2010	2009
Italia	contratto di settore e nazionale 100%	contratto di settore e nazionale 100%	contratto di settore e nazionale 100%
Germania UniCredit Bank AG	contratto di settore 54,4%	contratto di settore 55,7%	contratto di settore 57%
Germania UniCredit Business Partner S.C.p.A.	contratto di settore 98,03%	contratto di settore 99,54%	contratto di settore 99,55%
Germania UniCredit Global Information Services S.C.p.A. ^A	contratto di settore 98,03%	contratto di settore 98,05%	contratto di settore 98,05 %
Austria UniCredit Bank Austria AG UniCredit Business Partner GmbH UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	contratto di settore 100%	contratto di settore 100%	contratto di settore 100%
Polonia	contratto aziendale 76,75%	contratto aziendale 76,24%	contratto aziendale 76,46%
Bulgaria	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%
Croazia	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%
Rep. Ceca	contratto di settore e aziendale 100%	contratto di settore e aziendale 100%	contratto di settore e aziendale 100%
Romania UniCredit Ţiriac Bank S.A. Business Partner S.C.p.A.	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%
Russia	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%	contratto aziendale 100%
Ungheria ^B	non applicabile	non applicabile	non applicabile

^A In virtù di miglioramenti apportati al processo di raccolta e calcolo dei dati, la cifra indicata differisce da quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2010.

^B Non è in vigore alcun accordo di contrattazione collettiva.

Periodo minimo di preavviso concesso ai dipendenti e ai rappresentanti, da loro eletti, prima di attuare modifiche organizzative significative che potrebbero avere un impatto sostanziale sulla loro attività

Paese	Numero legale di mesi/ settimane/ giorni di preavviso	Periodo di preavviso specificato in un contratto collettivo di lavoro	Note
Italia	25 giorni	presente	La legislazione giuslavoristica italiana stabilisce che i sindacati devono essere informati e consultati 25 giorni prima dell'attuazione di qualsiasi cambiamento. Il Contratto collettivo nazionale di lavoro del settore del credito prevede procedure diverse di preavviso e consultazione e varia da 15 a 50 giorni a seconda della natura dei cambiamenti da intraprendersi

Paese	Numero legale di mesi/ settimane/ giorni di preavviso	Periodo di preavviso specificato in un contratto collettivo di lavoro	Note
Germania UniCredit Bank AG UniCredit Business Partner S.C.p.A. UniCredit Global Information Services S.C.p.A.		non presente	La legislazione nazionale non prevede un periodo specifico di preavviso tipicamente previsto per consultare i rappresentanti dei lavoratori. L'informazione deve essere fornita al Comitato Aziendale dei lavoratori (Works Council) prima che il management prenda qualsiasi decisione, cosicchè sia possibile negoziare in modo sostanziale l'adozione di misure. Il datore di lavoro e il Comitato aziendale dei lavoratori (Works Council) devono riconciliare i loro interessi; modifiche importanti non possono essere avviate in assenza di una tale riconciliazione o perlomeno si deve aver provato
Austria UniCredit Bank Austria AG UniCredit Business Partner GmbH UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	non presente	non presente	L'informazione deve essere fornita al Comitato Aziendale (Works Council) prima che il management prenda la decisione, cosicchè sia possibile negoziare in modo sostanziale l'adozione di misure. La legislazione giuslavoristica austriaca non prevede un periodo specifico di preavviso
Polonia	non presente	–	–
Bulgaria	45 giorni	non presente	La legislazione bulgara prevede il Diritto di informazione sui licenziamenti collettivi. Qualora il datore di lavoro contempli licenziamenti collettivi, tale datore di lavoro è tenuto a iniziare le consultazioni con i rappresentanti delle organizzazioni sindacali e i rappresentanti degli impiegati e dei lavoratori in tempo utile, al più tardi 45 giorni prima che tali licenziamenti abbiano effetto, nonché a sforzarsi di trovare un accordo con i suddetti rappresentanti al fine di evitare i licenziamenti collettivi o ridurre il numero di lavoratori interessati nonché contenere gli effetti di tali licenziamenti
Croazia	8 giorni	presente	Ulteriori dettagli sono contenuti nelle norme aziendali che regolano la materia
Rep. Ceca	2 mesi	non presente	Ciascun cambiamento operativo sostanziale deve essere discusso con i sindacati e comunicato ai dipendenti. Di norma, il tempo concesso prima dell'attuazione del cambiamento è due settimane. Nel Contratto Nazionale non è specificata né la tempistica né l'argomento del cambiamento. Il periodo di preavviso previsto dal Codice del Lavoro è pari a due mesi contando dal primo giorno di trovare un accordo con i suddetti cambiamenti sono stati comunicati
Romania UniCredit Ţiriac Bank S.A. UniCredit Business Partner S.C.p.A.	non presente	presente	Non è richiesto alcun periodo determinato per tale tematica. I dipendenti devono essere informati per tempo, prima che venga effettuato qualsiasi cambiamento sostanziale all'interno dell'organizzazione. Per i licenziamenti collettivi nel contratto collettivo aziendale sono presenti ulteriori specifiche
Russia	2 mesi	non presente	Il requisito legale è un preavviso minimo pari a due mesi. Il requisito non deve essere necessariamente specificato nel contratto collettivo, dato che è comunque un obbligo
Ungheria	min. 30 giorni	non presente	Il periodo di preavviso è tipicamente di 30 giorni. Il Comitato Aziendale dei Lavoratori (Works Council) deve essere informato dalla società e ha 15 giorni di tempo per fornire commenti. Al termine di questo periodo i cambiamenti possono essere attuati. Non è necessario un accordo, ma solo la comunicazione tempestiva delle informazioni

Previdenza sociale, salute e sicurezza, equilibrio tra vita privata e professionale³

Previdenza sociale

UniCredit è consapevole che il lavoro costituisce parte integrante della vita quotidiana. La qualità dell'esperienza lavorativa è un fattore chiave per riuscire ad esprimere appieno il nostro potenziale, sia professionale che personale. I nostri dipendenti usufruiscono di benefit previdenziali che integrano i piani di previdenza sociale, in modo da fornire garanzie sostanziali per la salute dei dipendenti e dei membri delle loro famiglie nel corso della carriera attiva nonché durante la pensione.

Inoltre, i nostri dipendenti possono avere l'opportunità di accedere a una gamma di prodotti bancari UniCredit con termini e condizioni agevolati e ad ulteriori benefit pensati per sostenere i colleghi nei diversi periodi della loro vita.

Nella maggior parte dei paesi, ai dipendenti part-time e a tempo determinato sono offerti i medesimi benefit previsti per i colleghi a tempo pieno ed indeterminato.

Nella maggior parte dei paesi è previsto e viene utilizzato il periodo sabbatico per motivi di studio e/o personali.

Tipologie di piani pensionistici offerti ai dipendenti, 2011

Paese

Tipologie principali di piani pensionistici

La maggior parte dei piani pensionistici integrativi⁴ è costituita da fondi a contribuzione definita. Esistono anche fondi a prestazione definita (non più disponibili per i nuovi dipendenti) con o senza fondi separati, com'è di fatto nella maggior parte dei casi.

Per l'anno 2011, le passività connesse a tali piani, stimate su base attuariale in conformità con i principi contabili internazionali, si presentano adeguatamente coperte. Ciò è imputabile ad un aumento del tasso di attualizzazione derivato dalle stime di variabili economiche. Per ulteriori dettagli, si rimanda alla Relazione e Bilancio Consolidato 2011.

Ci stiamo adoperando per realizzare il miglior equilibrio possibile fra rendimenti, costi e rischi associati con i piani pensionistici integrativi (traendo benefici dal patrimonio più cospicuo e dalle maggiori economie di scala). Pertanto, fin dal 2009 UniCredit ha sottoscritto alcuni accordi sindacali i quali consentono a tutti i dipendenti attualmente iscritti ad alcuni fondi pensione operanti nel Gruppo di convergere nel Fondo pensione per il personale delle aziende del Gruppo UniCredit

Italia

Germania

UniCredit Bank AG

UniCredit Business Partner S.C.p.A.

UniCredit Global Information Services S.C.p.A.

In Germania, data la storia della società, sono attualmente in vigore diversi piani a prestazione definita⁴. Alcuni di essi prevedono l'erogazione di importi commisurati all'ultimo stipendio percepito (la pensione corrisponde a una determinata percentuale dell'ultimo stipendio mensile lordo). Altri sono basati sugli importi salariali percepiti nel corso della carriera (una determinata percentuale del salario annuo lordo medio percepito durante la carriera professionale è convertito in un importo fisso della pensione). Questi piani preesistenti non sono più disponibili per i nuovi dipendenti.

Sono in vigore due piani basati sugli importi salariali percepiti nel corso della carriera, di cui uno è riservato ai dipendenti già assunti, mentre l'altro è chiuso a nuovi ingressi. In quest'ultimo, una determinata percentuale dello stipendio lordo mensile viene convertita in una pensione ad importo fisso. Qualora vi sia una plusvalenza nell'attivo in gestione, i dipendenti hanno la possibilità di accreditare i profitti nei loro conti previdenziali individuali. Alla data attuale non sono state avviate richieste in tal senso

⁴ Al 31 dicembre 2011 i piani a prestazione definita sono finanziati quasi per intero mediante accordi fiduciari contrattuali (in Germania) o mediante i fondi pensione (negli altri paesi).

³ I dati si riferiscono ad un parziale sottoinsieme di società del Gruppo, se non diversamente indicato:

Germania: UniCredit Bank AG, UniCredit Global Information Services S.C.p.A. (UGIS - filiale tedesca), UniCredit Business Partner S.C.p.A. (UCBP - filiale tedesca)

Austria: UniCredit Bank Austria AG, UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Business Partner GmbH

Bulgaria: UniCredit Bulbank AD

Croazia: Zagrebačka Banka d.d.

Repubblica Ceca: UniCredit Czech Republic a.s.

Ungheria: UniCredit Bank Hungary Zrt, UniCredit Jelzalogbank Zrt.

Polonia: Bank Pekao SA

Romania: UniCredit Tiriac Bank S.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Business Partner GmbH

Russia: ZAO UniCredit Bank

In Italia il perimetro non copre: Breakeven S.r.l., Entasi S.r.l., EuroFinance 2000 S.r.l., Local Mind S.p.A., Trevi Finance 2 S.p.A., Trevi Finance 3 S.r.l., Trevi Finance S.p.A., UniCredit BpC Mortgage S.r.l., UniIT S.p.A., UniCredit Merchant S.p.A.

Paese	Tipologie principali di piani pensionistici
Austria	
UniCredit Bank Austria AG	
UniCredit Business Partner GmbH	piani a contribuzione definita
UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	
Polonia	piano non disponibile
Bulgaria ^B	piano non disponibile
Croazia	piani a contribuzione definita
Rep. Ceca ^C	non applicabile
Romania	
UniCredit Ţiriac Bank S.A.	piano non disponibile
Romania	
UniCredit Business Partner GmbH	piani a contribuzione definita
UniCredit Business Partner S.C.p.A.	
Russia	piani a contribuzione definita
Ungheria	piano non disponibile

^B Il dato si riferisce esclusivamente alle società cui si applica la legislazione giuslavoristica bulgara.

^C Tutti i dipendenti hanno la possibilità di aderire ad un piano previdenziale volontario. Il dipendente sceglie autonomamente una polizza e sottoscrive un contratto con una compagnia assicurativa. A UniCredit è noto solo l'importo richiesto dal dipendente quale benefit ad integrazione.

Sistemi previdenziali, 2011^A

Paese	Sistema previdenziale nazionale obbligatorio	Sistema previdenziale aziendale volontario	Percentuale di dipendenti che possono accedere al sistema previdenziale aziendale volontario
Italia	presente	presente	100%
Germania			
UniCredit Bank AG			
UniCredit Business Partner S.C.p.A.	presente	presente	100%
UniCredit Global Information Services S.C.p.A.			
Austria			
UniCredit Bank Austria AG	presente	presente	100%
Austria			
UniCredit Business Partner GmbH	presente	non presente	non applicabile
UniCredit Global Information Services S.C.p.A.			
Polonia	presente	non presente	non applicabile
Bulgaria	presente	presente ^B	100%
Croazia	presente	presente	100%
Rep. Ceca	presente	presente	100%
Romania			
UniCredit Ţiriac Bank S.A.	presente	non presente	non applicabile
UniCredit Business Partner GmbH			
UniCredit Business Partner S.C.p.A.			
Russia	presente	presente	100%
Ungheria	presente	presente	100%

^A I sistemi previdenziali comprendono gli schemi pensionistici e/o le assicurazioni sanitarie in base alle differenti legislazioni locali.

^B Il sistema previdenziale di UniCredit Bulbank AD copre solo le assicurazioni sanitarie integrative.

Appendice - Le nostre Persone

Contributi al sistema previdenziale aziendale volontario da parte del datore di lavoro e/o del dipendente		
Paese	Contributi da parte del datore di lavoro	Contributi da parte del dipendente
Italia ^A	2% o 3%	min. 2%
Germania UniCredit Bank AG	l'importo totale varia dal 2,75% al 15% dello stipendio lordo. Nel 2011, è stato introdotto un aumento dello stipendio dello 0,25% per tutti i dipendenti (tranne i dirigenti e le retribuzioni totali)	dall'1,25% al 2,5 % dello stipendio lordo
Germany UniCredit Business Partner S.C.p.A. UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	l'importo totale varia dal 2,5% al 10% dello stipendio lordo	dall'1,25% al 2,5 % dello stipendio lordo
Austria UniCredit Bank Austria AG	2,9 % o superiore dello stipendio	l'accordo tra il fondo pensione e il dipendente è siglato su base individuale
Austria UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	2,5 % dello stipendio lordo	volontario
Austria UniCredit Business Partner GmbH	non previsto	non previsto
Polonia	non applicabile	non applicabile
Bulgaria	non applicabile	non applicabile
Croazia	1,5% dello stipendio lordo base	non previsto
Rep. Ceca ^B	max. 24.000 CZK (circa 900 €) all'anno	non richiesto specificamente; l'importo massimo al netto delle imposte è pari a 17.500 CZK (circa 680 €) all'anno
Romania UniCredit Ţiriac Bank S.A. UniCredit Business Partner GmbH UniCredit Business Partner S.C.p.A.	non applicabile	non applicabile
Russia	7% dello stipendio lordo	7% dello stipendio lordo
Ungheria ^C	non previsto	massimo 5% dello stipendio lordo base

^A Le percentuali dei contributi indicate sono riferite alla sezione seconda del Fondo pensione per il personale delle aziende del Gruppo UniCredit, il fondo pensione è al momento aperto a nuovi ingressi.

^B Tutti i dipendenti hanno la possibilità di aderire ad un piano previdenziale volontario. Il dipendente sceglie autonomamente una polizza e sottoscrive un contratto con una compagnia assicurativa. A UniCredit è noto solo l'importo eventualmente richiesto dal dipendente quale benefit ad integrazione.

^C Tutti i dipendenti possono effettuare versamenti in una serie di benefit previdenziali inclusi nel sistema di benefit accessori.

Programmi di assistenza volti a gestire le fasi di transizione

Paese	Tipologie di programmi di assistenza:				
	Iniziative di accompagnamento alla pensione	Riqualificazione professionale per chi intende continuare a lavorare	Erogazione di una liquidazione	Servizi di collocamento	Assistenza nella fase di transizione a una vita non lavorativa (formazione, counseling)
Italia	no	no	sì	sì per gli executive	no
Germania UniCredit Bank AG	sì	sì ^A	sì	sì	sì
Germania UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	sì	sì ^A	sì	sì	sì
Austria UniCredit Bank Austria AG	sì ^A	sì ^A	sì ^A	sì ^A	sì ^A
Austria UniCredit Business Partner GmbH	no	no	sì	no	no
UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	no	no	sì	no	no
Polonia	no	no	sì	no	no
Croazia	no	sì ^A	sì ^A	no	no
Rep. Ceca	no	no	sì ^A	sì ^A	no
Romania UniCredit Ţiriac Bank S.A.	sì	sì	sì	no	sì
Romania UniCredit Business Partner GmbH	no	no	sì ^A	no	no
UniCredit Business Partner S.C.p.A.	no	no	sì ^A	no	no

^A I programmi di assistenza sono erogati in caso di riorganizzazione.

Appendice - Le nostre Persone

Gestione in materia di salute e sicurezza

Il modo migliore per salvaguardare la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti è rispettare le norme di legge in materia e ispirarsi ad esse. La legislazione, da cui traiamo le nostre linee guida, identifica fasce orarie e modalità specifiche per ciascuna area anche se, nel caso di numerosi progetti, la Società va oltre i requisiti di legge fissando tempi e procedure specifiche.

Il nostro impegno, che consiste nel cercare di creare un luogo di lavoro eccezionale, è la base del nostro approccio ai temi di salute e sicurezza

Le divisioni responsabili per la salute e sicurezza devono offrire i seguenti servizi:

- adeguata valutazione dei rischi (es.: l'analisi e la verifica dei diversi fattori che compongono le attività lavorative e, in particolare, l'organizzazione del lavoro, gli strumenti di lavoro, gli spazi di lavoro, le misure di protezione individuali e collettive, le infrastrutture tecniche e le materie contrattuali, sia per il lavoro interno che per i lavori a contratto)
- valutazione del rischio derivato per ciascuna posizione
- definizione e pianificazione delle misure di prevenzione e protezione per eliminare i rischi o ridurli al minimo

Commissioni formali congiunte management-lavoratori sulla salute e la sicurezza, 2011

Paese	Commissioni congiunte management-lavoratori sulla salute e la sicurezza	Percentuale di dipendenti rappresentati dalla commissione	Ambito di operatività della commissione
Italia	non presente	non applicabile	non applicabile
Germania – UniCredit Bank AG	presente	tutti i dipendenti non appartenenti ai livelli manageriali	società
Germania – UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	presente	100%	società
Austria			
UniCredit Bank Austria AG			
UniCredit Business Partner GmbH	presente	100%	società
UniCredit Global Information Services S.C.p.A.			
Polonia	presente	100%	società
Bulgaria	presente	100%	società
Croazia	presente	100%	società
Rep. Ceca	non presente	non applicabile	non applicabile
Romania			
UniCredit Tîriac Bank S.A.			
UniCredit Business Partner GmbH	presente	100%	società
UniCredit Business Partner S.C.p.A.			
Russia	non presente	non applicabile	non applicabile
Ungheria	non presente	non applicabile	non applicabile

Accordi formali con i sindacati in materia di salute e sicurezza, 2011

Paese	Accordi formali con i sindacati	Breve descrizione
Italia	presenti	Disposizioni relative all'elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e alle loro attività, tra cui iniziative di formazione; normative in materia di accesso ai luoghi di lavoro
Germania UniCredit Bank AG UniCredit Business Partner S.C.p.A. UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	presenti	Nel 2010, in una dichiarazione congiunta per i settori bancari privato e pubblico, sono stati elencati i fattori chiave per garantire la buona salute del personale. L'elenco comprendeva il rispetto e la fiducia nei confronti dei dipendenti, l'ulteriore sviluppo di misure atte a mantenere e promuovere la salute dei dipendenti e a rafforzare i metodi di prevenzione. La dichiarazione riconosceva inoltre che la prevenzione sanitaria riveste già un ruolo importante nel settore bancario
Austria UniCredit Bank Austria AG UniCredit Business Partner GmbH UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	non presenti	non applicabile
Polonia	non presenti	non applicabile
Bulgaria	presenti	I benefit dell'assicurazione sanitaria integrativa, facenti parte di un contratto collettivo di lavoro, comprendono i seguenti pacchetti di assistenza medica: - Prophylaxis - Non-hospital Medical Care - Hospital Medical Care - Medical services
Croazia	presenti	Copertura completa delle tematiche di salute e sicurezza
Rep. Ceca	presenti	Nel contratto collettivo è stato stabilito il diritto dei sindacati di controllare il livello di salute e sicurezza sul lavoro e di partecipare attivamente al miglioramento delle condizioni.
Romania UniCredit Ţiriac Bank S.A.	presenti	Check up medici obbligatori, condizioni di sicurezza, corsi di formazione su questioni e obblighi di sicurezza, garanzia delle condizioni ambientali appropriate e delle condizioni di lavoro adeguate in termini di misure igieniche ed ergonomia
Romania UniCredit Business Partner GmbH UniCredit Business Partner S.C.p.A.	presenti	Costituisce un capitolo separato del contratto collettivo, con temi principali quali corsi di formazione in materia di sicurezza e check up medici annuali
Russia	non presenti	non applicabile
Ungheria	non presenti	non applicabile

Appendice - Le nostre Persone

Tasso d'infortunio, giornate di lavoro perse e tasso di assenteismo, 2011 ^A						
Paese	Tasso d'infortunio ^B		Giornate di lavoro perse ^C		Assenteismo ^D	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Italia	3,48	2,70	0,21	0,17	5,94	5,81
Germania	4,56	2,84	0,03	0,02	6,52	4,35
Austria	0,65	0,40	0,06	0,02	7,59	6,30
Polonia	2,32	1,78	0,14	0,05	5,80	2,68
Bulgaria	0,71	0,00	0,03	0,00	4,41	3,09
Croazia	1,02	0,48	0,29	0,06	13,49	3,32
Rep. Ceca	1,16	0,64	0,13	0,03	4,08	2,03
Romania	0,00	0,00	0,00	0,00	1,99	1,03
Russia	0,21	0,48	non disp.	non disp.	non disp.	non disp.
Ungheria	0,00	0,00	0,00	0,00	7,57	8,57

^A I dati hanno una copertura pari al 71% dei dipendenti. Il numero degli infortuni nei luoghi di lavoro è riportato in conformità alla legislazione locale. Il confronto tra paesi potrebbe essere fuorviante a motivo di diversità nelle leggi locali e nei relativi sistemi di rilevazione.

^B L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale di infortuni nei luoghi di lavoro/n° totale ore lavorabili)*1.000.000.

^C L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale giornate perse per infortunio/n° totale ore lavorabili)*1.000.

^D L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale giornate di assenza/n° totale ore lavorabili)*1.000. Le giornate di assenza si riferiscono a: infortuni, malattia, scioperi e altro (es.: visite mediche, seggi elettorali).

Iniziative in materia di tutela della sicurezza dei dipendenti

La nostra unità di Strategic Risk Analysis (SRA - analisi strategica del rischio) è responsabile per il regolare monitoraggio del livello di sicurezza dei paesi nei quali UniCredit opera compresi gli aspetti di sicurezza che possono incidere sul personale viaggiante / espatriato. Al riguardo, nel 2011, SRA ha monitorato circa 100.000 viaggi d'affari del personale UniCredit verso 70 paesi stranieri ed ha supportato in tale attività le principali società di UniCredit in Austria, Germania, Polonia e paesi CEE.

Nel 2011, SRA ha emesso inoltre circa 70 avvisi di viaggio ed alert che hanno interessato oltre un migliaio di colleghi viaggianti UniCredit che si trovavano o erano in procinto di recarsi in aree del mondo colpite da crisi locali, quali disastri naturali, proteste, colpi di Stato e così via. Il risultato di questa attività di monitoraggio proattivo ha fatto sì che nessuno dei nostri dipendenti in viaggio si sia trovato in situazioni pericolose o critiche. Il personale viaggiante, debitamente informato, è riuscito ad adattare, riprogrammare o annullare i relativi viaggi. Questo si è rivelato particolarmente utile per sostenere gli espatriati di UniCredit nell'uscire dalla Libia senza pericoli.

La protezione dei nostri dipendenti è una attività a 360 gradi. SRA ha messo in atto ulteriori misure per assistere il personale viaggiante di UniCredit così come per mitigare i rischi e le responsabilità dell' Amministratore Delegato di UniCredit in conformità alla legge italiana 81/2008 (Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro). Con questo scopo, nel 2011, un progetto denominato Gate 365 è stato lanciato: è un sito intranet per il monitoraggio del personale viaggiante UniCredit e dei rischi di sicurezza in tutto il mondo. Inoltre, nell'Ottobre 2011 è stato firmato un accordo operativo tra UniCredit e il Ministro degli Affari Esteri Italiano (che segue il Protocollo d'Intesa firmato in precedenza nel 2010) per stabilire un strutturato e continuo scambio di informazioni per i viaggiatori Italiani. L'obiettivo è di migliorare la sicurezza del personale viaggiante di UniCredit avendo la capacità di rispondere tempestivamente a situazioni di emergenza all'estero. SRA, all'interno del Dipartimento Sicurezza, è stato il promotore di questo accordo, che contribuisce all' impegno di UniCredit per la sostenibilità.

Iniziative in materia di equilibrio fra vita privata e professionale e assistenza sanitaria

Per quanto riguarda le spese sanitarie, la maggior parte dei dipendenti UniCredit può contare su polizze assicurative, fondi sanitari e altri benefit (es.: iniziative di prevenzione, convenzioni speciali relative ai costi sanitari, piattaforme di benefit che consentono ai dipendenti di selezionare i piani più adatti alle loro esigenze, ecc.).

Ulteriori benefit sono disponibili per sostenere i colleghi e le loro famiglie in stadi diversi della loro vita. Ne sono un esempio i servizi di assistenza all'infanzia, le attività sportive e per il tempo libero, la fornitura di buoni pasto, la messa a disposizione di mense aziendali e l'accesso a una gamma di prodotti bancari UniCredit con termini e condizioni agevolati.

I benefit possono variare considerevolmente da paese a paese e sono strutturati in base alle prassi adottate sul mercato locale nonché in armonia con il quadro sociale e normativo di riferimento.

Nel 2011, le principali iniziative in materia di assistenza sanitaria ed equilibrio fra vita privata e professionale sono state:

- in UniCredit Bank AG continua il progetto Healthy Company per aiutare i dipendenti ad affrontare situazioni legate alla gestione dello stress. L'iniziativa, fortemente sostenuta dai vertici della banca, ha lo scopo soprattutto di affrontare in modo preventivo le sfide future, come per esempio le problematiche legate all'invecchiamento
- in UniCredit Bank Austria AG il nostro Centro per la Salute ha continuato ad offrire supporto ai dipendenti sia per problemi fisici che psichici. Fra l'altro organizza una serie di workshop per impiegati e manager, su temi legati alla salute, ad esempio problematiche legate alla gestione dello stress. Inoltre nel 2011 è stato realizzato un workshop pilota sulla gestione di persone con disabilità. Questa iniziativa verrà portata avanti in modo standardizzato nel 2012
- in Romania abbiamo continuato a salvaguardare la salute e il benessere dei dipendenti attraverso programmi educativi volti ad aumentarne la consapevolezza. Particolare attenzione è stata rivolta al benessere e all'alimentazione. È stato istituito il programma *Non c'è settimana senza frutta*, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza sull'importanza di consumare frutta; ogni settimana viene offerta frutta a tutti i colleghi. Nel 2011, inoltre, è stato lanciato un programma salute in collaborazione con fornitori esterni di servizi sanitari. Comprende educazione alimentare, misurazione dei livelli di colesterolo e glucosio nel sangue e della pressione arteriosa, convenzioni con palestre. L'accordo di collaborazione con questi fornitori proseguirà nel 2012 e offrirà programmi di controllo del peso, educazione prenatale, programmi per la gestione dello stress e per smettere di fumare e attività di coaching per un corretto stile di vita
- attraverso attività formative dedicate, abbiamo affrontato tematiche legate alla gestione dello stress anche in Bulgaria, Russia e Italia

Appendice - Le nostre Persone

Cause relative a tematiche del lavoro, previdenziali e ad enti amministrativi

Numero di cause relative a tematiche del lavoro				
Paesi	Cause intentate prima del 2011	Cause intentate nel 2011	Cause terminate nel 2011	Cause ancora pendenti al 31 dicembre 2011
Italia ^A	1.217	302	431	1.088
Germania: UniCredit Bank AG	17 ^B	29	29	17
Germania: UniCredit Business Partner S.C.p.A.	0	1	1	0
Germania: UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	1	2	3	0
Austria: UniCredit Bank Austria AG	10	8	2	16
Austria: UniCredit Business Partner GmbH	2	0	1	1
Austria: UniCredit Global Information Services S.C.p.A.	3	1	2	2
Bulgaria	25	8	13	20
Croazia	23	5	3	25
Rep. Ceca	1	1	1	1
Romania: UniCredit Ţiriac Bank S.A.	16	16	1	31
Russia	0	5	0	5
Totale	1.315	378	487	1.206

^A Il perimetro Italia include: UniCredit S.p.A., Fineco Bank S.p.A., UniCredit Credit Management S.p.A., Pioneer Alternative Investment Management S.p.A., Pioneer Global Asset Management S.p.A., Pioneer Investment Management Soc. gestione risparmio, UniCredit Factoring S.p.A., UniCredit Leasing S.p.A., UniCredit Audit S.C.p.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Real Estate S.C.p.A., UniCredit Bank AG e I-Faber S.p.A..

^B Nel Bilancio di Sostenibilità 2010 questa causa è stata erroneamente classificata come relativa ad un ente amministrativo. Nel 2011, dopo una revisione dettagliata, la causa è stata correttamente classificata tra quelle relative alle tematiche previdenziali.

Numero di cause relative a tematiche previdenziali				
Paesi	Cause intentate prima del 2011	Cause intentate nel 2011	Cause terminate nel 2011	Cause ancora pendenti al 31 dicembre 2011
Italia ^A	112	3	62	53
Germania: UniCredit Bank AG	1 ^B	0	1	0
Totale	113	3	63	53

^A Il perimetro Italia include: UniCredit S.p.A., Fineco Bank S.p.A., UniCredit Credit Management S.p.A., Pioneer Alternative Investment Management S.p.A., Pioneer Global Asset Management S.p.A., Pioneer Investment Management Soc. gestione risparmio, UniCredit Factoring S.p.A., UniCredit Leasing S.p.A., UniCredit Audit S.C.p.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Real Estate S.C.p.A., UniCredit Bank AG e I-Faber S.p.A..

^B Nel Bilancio di Sostenibilità 2010 questa causa è stata erroneamente classificata come relativa ad un ente amministrativo. Nel 2011, dopo una revisione dettagliata, la causa è stata correttamente classificata tra quelle relative alle tematiche previdenziali.

Numero di cause relative a enti amministrativi				
Paesi	Cause intentate prima del 2011	Cause intentate nel 2011	Cause terminate nel 2011	Cause ancora pendenti al 31 dicembre 2011
Italia ^A	4	0	1	3
Polonia	0	10	10	0
Russia	0	2	1	1
Totale	4^B	12	12	4

^A Il perimetro Italia include: UniCredit S.p.A., Fineco Bank S.p.A., UniCredit Credit Management S.p.A., Pioneer Alternative Investment Management S.p.A., Pioneer Global Asset Management S.p.A., Pioneer Investment Management Soc. gestione risparmio, UniCredit Factoring S.p.A., UniCredit Leasing S.p.A., UniCredit Audit S.C.p.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Real Estate S.C.p.A., UniCredit Bank AG e I-Faber S.p.A..

^B Il dato differisce da quello riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2010 a causa di un contenzioso erroneamente attribuito. Vedi nota B della tabella precedente.

Sistema di Giustizia Riparativa

Numero di casi accettati dal Sistema di Giustizia Riparativa per paese, 2006-2011

Paese	Data di inizio	Numero complessivo dei casi dal 2006 al 2011	2011	2010	2009	Numero di casi chiusi	Numero di casi in sospeso
Italia	1 ottobre 2006	380	49	67	97	377	3
Germania	1 gennaio 2007	127	23	19	28	118	9
Austria	1 marzo 2007	55	7	14	11	55	0
Polonia	1 gennaio 2008	139	39	41	26	137	2
Bulgaria	1 marzo 2008	54	20	11	10	54	0
Croazia	1 marzo 2008	54	16	10	11	54	0
Rep. Ceca	1 ottobre 2008	41	11	16	11	40	1
Romania	1 marzo 2009	23	5	9	9	18	5
Russia	1 luglio 2009	6	3	2	1	6	0
Ungheria	1 settembre 2007	83	11	17	17	83	0
Paesi Baltici ^A	1 febbraio 2009	11	6	0	5	10	1
Serbia	1 aprile 2009	11	2	3	6	9	2
Slovacchia	1 settembre 2007	9	0	0	4	9	0
Slovenia	1 febbraio 2008	41	9	15	5	37	4
Totale		1.034	201	224	241	1.007	27

^A I Paesi Baltici includono Estonia, Lettonia e Lituania.

Panoramica dei casi chiusi per paese, 2011

Paese	Numero di casi chiusi ^A	Numero di casi non ammessi	Mediazioni rifiutate	Rinunce	Casi risolti senza strumenti di GR	Totale casi con impiego di strumenti di GR	Strumenti utilizzati		
							Mediazione	Incontri	Segnalazioni
Italia	377	91	11	59	48	168	21	87	60
Germania	118	2	0	7	60	47	7	12	28
Austria	55	4	2	5	6	38	1	8	29
Polonia	137	18	2	28	22	67	0	28	39
Bulgaria	54	5	0	2	1	46	0	37	9
Croazia	54	23	0	0	0	30	2	6	22
Rep. Ceca	40	3	0	6	4	27	0	14	13
Romania	18	5	0	6	0	6	0	4	2
Russia	6	0	1	0	1	4	0	1	3
Ungheria	83	14	0	19	6	37	0	8	29
Paesi Baltici ^B	10	1	0	0	1	7	0	7	0
Serbia	9	0	0	0	2	5	2	3	0
Slovacchia	9	1	0	0	0	8	0	2	6
Slovenia	37	5	0	12	7	9	0	4	5
Totale	1.007	172	16	144	158	499	33	221	245

^A Il numero di casi chiusi include la categoria Altri. Il numero totale dei casi classificati nella categoria Altri è 18 (Germania 2, Croazia 1, Romania 1, Ungheria 7, Paesi Baltici 1, Serbia 2, Slovenia 4).

^B I Paesi Baltici includono Estonia, Lettonia e Lituania.

Appendice - I nostri Clienti

Ripartizione della clientela

Numero dei clienti per divisione e paese al 31 dicembre 2011

Divisione / Paese	Numero
Divisione Famiglie e PMI	
Italia (UniCredit S.p.A.)	7.767.148
Germania (UniCredit Bank AG)	2.411.659
Austria (UniCredit Bank Austria AG)	1.468.176
Polonia (Bank Pekao SA)	4.421.989
Divisione Corporate e Investment Banking	
Italia (UniCredit S.p.A.)	17.585
Germania (UniCredit Bank AG)	37.848
Austria (UniCredit Bank Austria AG)	18.067
Polonia (Bank Pekao SA)	16.522
Divisione Private Banking	
Italia (UniCredit S.p.A.)	134.799
Germania (UniCredit Bank AG)	44.239
Austria (UniCredit Bank Austria AG, Schoellerbank AG) ^A	22.921
Polonia (Bank Pekao SA)	4.907
Asset Gathering	
Italia (FinecoBank S.p.A.)	836.124
Germania (DAB Bank AG)	475.466
Austria (Direktanlage.at AG)	62.056
CEE – Divisione Retail	
Bulgaria (UniCredit Bulbank AD)	1.050.750
Croazia (Zagrebačka Banka d.d.)	1.169.174
Rep. Ceca (UniCredit Bank Czech Republic a.s.)	236.612
Romania (UniCredit Tiriac Bank SA)	558.433
Russia (ZAO UniCredit Bank)	1.054.164
Ungheria (UniCredit Bank Hungary Zrt)	395.136

Numero dei clienti per divisione e paese al 31 dicembre 2011

Divisione / Paese	Numero
CEE – Divisione Corporate	
Bulgaria (UniCredit Bulbank AD)	9.625
Croazia (Zagrebačka Banka d.d.)	8.554
Rep. Ceca (UniCredit Bank Czech Republic a.s.)	9.256
Romania (UniCredit Ţiriac Bank SA)	8.089
Russia (ZAO UniCredit Bank)	5.739
Ungheria (UniCredit Bank Hungary Zrt)	8.726
CEE - Divisione Private Banking	
Bulgaria (UniCredit Bulbank AD)	1.333
Croazia (Zagrebačka Banka d.d.)	2.616
Rep. Ceca (UniCredit Bank Czech Republic a.s.)	2.509
Romania (UniCredit Ţiriac Bank SA)	1.097
Russia (ZAO UniCredit Bank)	1.403
Ungheria (UniCredit Bank Hungary Zrt)	751

^A Il numero dei clienti Private Banking in Austria è dato dalla somma dei clienti Private delle due società austriache Schoellerbank AG e UniCredit Bank Austria AG

Gestione dei reclami

Divisione Famiglie e PMI / Retail: numero di reclami registrati^A

Paese	2011		2010		2009	
	Registrati (scritti e verbali)	Scritti	Registrati (scritti e verbali)	Scritti	Registrati (scritti e verbali)	Scritti
Italia	397.334	18.826	324.277	18.358	non disponibile	non disponibile
Germania	222.739	8.223	71.232	7.443	72.698	7.588
Austria	48.539	3.504	52.447	3.892	39.210	3.709
Bulgaria ^B	2.102	2.102	1.731	1.731	1.716	1.716
Croazia	41.133	5.713	44.012	2.729	60.093	3.100
Rep. Ceca	4.569	2.805	1.035	934	798	751
Romania	894	841	1.610	1.510	1.427	1.384
Russia	20.962	17.902	10.295	9.143	6.027	5.541
Ungheria	6.968	3.233	5.583	3.627	5.097	3.216

^A Il totale non è indicato poiché le procedure di registrazione e monitoraggio non sono completamente allineate nei vari paesi. A motivo della confidenzialità dell'informazione i dati di Bank Pekao SA non sono pubblicati.

^B In Bulgaria vengono registrati i soli reclami scritti.

Investimenti socialmente responsabili

Nel marzo 2009 Pioneer Investments ha aderito ai Principi delle Nazioni Unite per l'Investimento Responsabile (UNPRI), unendosi ad altri 500 operatori finanziari (che oggi sono diventati più di 1.000), per promuovere i sei principi guida promossi dalle Nazioni Unite sugli investimenti socialmente responsabili. Gli UNPRI attestano la crescente importanza che i temi ambientali, sociali e di corporate governance (ESG) rivestono per le prassi di investimento.

A partire dal 2009 Pioneer Investments si è impegnata ad integrare le tematiche ESG nel suo processo di investimento. Nel 2010 l'azienda ha deliberato di apportare alcune modifiche alla sua Proxy Voting Policy per aumentare l'attenzione sui temi ambientali e sociali. La nuova versione della policy è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Pioneer Global Asset Management il 16 marzo 2011 ed è stata implementata in tutta la divisione di asset management. Per ulteriori informazioni, consultare il Supplemento al Bilancio di Sostenibilità 2010, pag. 27.

Inoltre, nel 2011, l'Investment Control Department di Pioneer, insieme ai responsabili della gestione dei portafogli, ha presentato a tutto lo staff della divisione Investimenti le specifiche degli UNPRI, fornendo anche una serie di indicazioni su come integrare ulteriormente i principi nel processo di investimento. A questo proposito, si sono tenuti incontri dedicati con i team di gestione in tutti i nostri centri di investimento della Società.

Nel dicembre 2011, è stata realizzata una video presentazione (webinar) che illustrava le attività correlate alla promozione e implementazione degli UNPRI all'interno di Pioneer Investments. Il webinar è tuttora accessibile a tutti i dipendenti attraverso la intranet di Pioneer Investments.

Pioneer Investments offre diversi prodotti di investimento disegnati per bilanciare la necessità di massimizzare i rendimenti e attenersi al contempo a valori etici e sostenibili.

Performance del fondo

Fondo	1 anno (al 31 dicembre 2011)		3 anni annualizzati (al 31 dicembre 2011)	
	Fondo	Benchmark	Fondo	Benchmark
	Pioneer Obbligazionario Euro Corporate Etico a distribuzione	-0,65%	1,05%	6,17%
Pioneer Funds – Global Ecology – Classe E	-12,19%	-2,38%	4,73%	13,70%
Pioneer Investments Balanced Ecology	-3,30%	non disponibile	Fondo lanciato in data 26 luglio 2010	
Pioneer Funds Austria – Ethik Funds	-1,39%	1,01%	5,56%	6,33%

Patrimonio soggetto a screening positivo e negativo in relazione a tematiche ambientali o sociali (in milioni di €)

Fondo	Patrimonio gestito 31 dic. 2011	Patrimonio gestito 31 dic. 2010
Pioneer Obbligazionario Euro Corporate Etico a distribuzione	180	228
Pioneer Funds - Global Ecology – Classe E	870	1.140
Pioneer Investments Balanced Ecology	2,55	2,59
Pioneer Funds Austria - Ethik Funds	20,22	22,83
Totale patrimonio gestito di Pioneer Investments (inclusi i fondi regolari)	162.063	186.600

Pioneer Investments ha aderito alle linee guida sulla trasparenza promosse da European Sustainable and Responsible Investment Forum (Eurosif) ed ha allineato i propri processi di ricerca, investimento, controllo e monitoraggio alle suddette linee guida.

Sicurezza

Per UniCredit, sostenibilità significa anche garantire che la sicurezza venga monitorata in modo continuativo e che siano adottate in modo proattivo misure adeguate per tutelare i nostri clienti. Anche nel 2011, abbiamo continuato ad implementare nuove iniziative sulla sicurezza.

Le attività 2010 si sono focalizzate sulle iniziative di business continuity e crisis management (BCCM) legate al nuovo modello di business One4C in Italia.

Pertanto, nel 2011 ci siamo dedicati alla salvaguardia dei requisiti di continuità svolgendo controlli periodici sulla prima tranche di rilasci operativi legati a One4C. Inoltre, abbiamo migliorato la consapevolezza dei processi BCCM offrendo corsi in modalità e-learning ai nostri manager della funzione di business continuity.

La protezione dei dati personali dei clienti è un'altra delle nostre priorità. La nostra strategia in materia di privacy ha come obiettivo quello di garantire una gestione efficace ed efficiente di tutti gli aspetti correlati applicando regole e controlli che assicurino la tempestiva ottemperanza alle esigenze di tutela dei dati personali. Nel febbraio 2011, abbiamo emesso le Group Policy Guidelines (linee guida di Gruppo) per definire i principi base che regolano una gestione professionale e confidenziale dei dati personali. Le linee guida stabiliscono inoltre chiare responsabilità all'interno dell'azienda per la gestione delle tematiche relative alla privacy.

Nel 2011, la nostra unità di Strategic Risk Analysis (SRA - analisi strategica del rischio) ha rafforzato la sicurezza del business fornendo alle unità interne analisi relative ai rischi paese. Sono stati stilati oltre 600 report su più di 35 paesi, potenziali nuovi mercati di sbocco, allo scopo di coadiuvare l'attività di analisi dei rischi relativi alla sicurezza (es.: rischio di crimine organizzato, terrorismo, rischi reputazionali ecc.). Inoltre, attività di formazione mirate hanno consentito all'unità SRA di rafforzare le conoscenze dei nostri dipendenti e clienti in merito a temi di sicurezza paese.

Divisione Famiglie e PMI / Retail: numero di rapine, 2010-2011

Nel 2011, l'impegno della funzione Security, volto a contrastare furti e rapine, si è dimostrato particolarmente efficace, riducendo sensibilmente il numero di rapine in Italia¹ che sono passate da 90 nel 2010 a 56 nel 2011. In aggiunta, l'attività di prevenzione hanno consentito di sventare 59 tentativi di rapina.

Anche in Germania, Austria, Polonia e CEE le misure di prevenzione adottate hanno consentito di ridurre il numero di rapine da 19 nel 2010 a 13 nel 2011.

Divisione Famiglie e PMI / Retail: numero di furti, 2010-2011

I furti hanno riguardato principalmente i bancomat e gli eventi rilevati nel corso del 2011 si sono mantenuti in linea con le medie nazionali dei paesi in cui operiamo. In Italia si sono registrati 26 casi nel 2010 e 39 nel 2011. Le misure di prevenzione hanno consentito di evitare 32 furti. Un trend simile è stato registrato anche in Germania, Austria, Polonia e CEE dove le misure adottate nel 2011 hanno consentito di evitare un numero complessivo di furti maggiore rispetto a quanto fatto nel 2010.

In aggiunta, abbiamo effettuato investimenti significativi per garantire la tutela delle transazioni di mobile banking eseguite dai nostri clienti. A partire dal 2010, la nostra piattaforma di mobile banking, che consente ai clienti di accedere ai propri conti correnti e visualizzare le transazioni, è stata sottoposta ad aggiornamenti continui con nuove applicazioni. Per garantire la sicurezza di tutte le transazioni, facciamo ricorso a *Mobile Token*, una soluzione che costituisce parte integrante della nostra applicazione mobile. Si tratta di un protocollo di autenticazione estremamente efficace che genera password per i dispositivi mobili dei clienti dopo la verifica di un PIN. Questo sistema di sicurezza è stato sviluppato internamente da UniCredit ed è obbligatorio per confermare tutte le transazioni.

Nel 2011, abbiamo registrato un aumento delle perdite dovute a frodi, soprattutto a causa dei virus nei computer dei clienti, delle nuove modalità per la clonazione di carte con chip e delle frodi online (phishing). Ciononostante, il rapporto tra frodi e vendite del Gruppo è pari allo 0,03% e dunque notevolmente inferiore allo 0,10-0,11% indicato come best practice da MasterCard e VISA.

¹ Questo genere di crimine è più frequente in Italia che negli altri paesi europei.

Selezione di riconoscimenti, 2011

Prodotti e servizi	
Categoria	Riconoscimento
Servizio alla clientela	Università di St. Gallen & DiePresse: Miglior servizio alla clientela in Austria Deutschlands Beste Bank: migliore filiale bancaria in Germania
Prestiti	Concorso MasterCard Bank of the Year: primo premio come The Best Retail Loan of the Year (migliore prodotto di credito dell'anno) in Ungheria
Asset Management	Focus-Money & n-TV per UniCredit Bank AG Private Banking: Best Asset Management in 2011 (Migliore gestione patrimoniale) e il premio speciale Highest rating in Asset Management for a well-balanced, high-quality portfolio (Rating migliore nella gestione patrimoniale per un portafoglio bilanciato di alta qualità)
Global Securities Services	Global Finance: Best Sub-Custodian Bank in Austria, Croatia, Hungary and CEE 2011 (Migliore banca sub-depositaria in Austria, Croazia, Ungheria e paesi CEE)
Cash Management	Global Finance <ul style="list-style-type: none"> • Best Bank for Cash Management in CEE 2011 - migliore banca per il cash management in CEE 2011 • Best Bank for Liquidity Management in CEE 2011 - migliore banca per la gestione della liquidità in CEE 2011 • Best Payments & Collections in CEE - migliori pratiche di pagamento e raccolta nei paesi CEE 2011 Poll Euromoney 2011: #1 Cash Management House in Austria, Croazia e Polonia
Trade & export finance, supply chain finance, servizi transazionali	Global Finance <ul style="list-style-type: none"> • #1 Trade Finance Provider in Polonia, Austria, Ucraina e CEE 2011 • #1 Supply Chain Finance Provider 2011 Trade Finance Poll Euromoney 2011 <ul style="list-style-type: none"> • #1 Miglior Relationship Management • #1 Trade Finance Provider in Italia Trade Finance Magazine: Migliore istituto di forfaiting 2011 Trade & Forfaiting Review: Migliore banca commerciale in Europa Orientale
Innovazione	
Categoria	Riconoscimento
Piattaforma web-based trade finance business	ABI Premio per l'Innovazione: Primo premio per la piattaforma web-based @Global-Trade che fornisce supporto alle imprese che operano sui mercati esteri
Servizi finanziari	Alpbach Finance Symposium: Servizio finanziario più innovativo del 2011 in Austria: Bank Austria Umbrella Facility- un prestito disponibile in 10 paesi
Canali distributivi	Associazione Italiana Financial Innovation (AIFI), premio Cerchio d'Oro dell'innovazione finanziaria 2011: primo e secondo premio nella categoria Canali Distributivi
Globale	Concorso MasterCard Bank of the Year: primo premio come The Most Innovative Bank of the Year (Migliore banca innovativa dell'anno) in Ungheria
Altri	
Categoria	Riconoscimento
Sito Web	eFestival -Hungarian Association of Content Industry: Primo premio al sito web www.unicreditbank.hu per la sua facile navigabilità e i contenuti di alta qualità
Reporting	MICEX e RTS: Bilancio Annuale 2010 di UniCredit Bank Russia - 1° classificato nel XIV Concorso annuale dei Bilanci – Best Disclosure to Customers (Migliore informativa alla clientela)

Appendice - La relazione con il Territorio

Inclusione finanziaria

L'allungamento delle aspettative di vita e l'invecchiamento della popolazione pongono una serie di sfide che il settore finanziario deve raccogliere e UniCredit si sta adoperando per dare il proprio contributo.

Nel 2011 in Italia abbiamo avviato un nuovo progetto volto ad ottimizzare i servizi per i clienti ultrasessantenni. Ad oggi, il progetto si è focalizzato sulla comprensione delle esigenze di tale segmento attraverso focus group, indagini di mercato e analisi specifiche sulle esigenze clienti. Nel 2012, rafforzeremo il nostro impegno in questo campo investendo nell'attività di consulenza e nei servizi dedicati.

Abbiamo inoltre ideato una gamma di prodotti per sostenere il passaggio generazionale delle imprese familiari italiane. La linea di prodotti Next Generation e un plafond di €300 milioni ci consentono di dare un supporto concreto a queste aziende.

Un'offerta analoga è disponibile in Austria con Solutions 4 Generations che affronta le tematiche legate al passaggio generazionale durante gli incontri di check-up con i clienti. L'offerta è stata concepita per sostenere la nostra clientela Affluent che deve gestire la pianificazione della successione e consente inoltre di incrementare la consapevolezza sul tema tra i familiari.

Divisione Famiglie e PMI / Retail: percentuale (rispetto al totale) delle filiali in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate al 31 dicembre 2011^A

Paese	Percentuale
Italia	19,2%
Germania	7,6%
Polonia	100%
Bulgaria	100%
Croazia ^B	20,3%
Rep. Ceca	71%
Romania	100%
Russia ^C	54%
Ungheria	43,2%

^A Al fine di identificare le aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate nei paesi dell'Unione Europea, si è fatto riferimento alla classificazione stabilita dall'UE per la sua politica di coesione 2007-2013. In base a tale classificazione, in Austria non vi sono aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate.

^B Per la Croazia, si è fatto riferimento al Programma operativo per la competitività regionale 2007-2009 della Repubblica di Croazia.

^C Per la Russia, ci si è avvalsi della Mappa sociale delle regioni russe fornita dall'Istituto indipendente russo per le politiche sociali.

Contributi a favore del Territorio

I dipendenti di UniCredit esprimono il proprio impegno nei confronti del territorio, collaborando ad iniziative attivate a livello locale, in particolare nell'ambito del social welfare.

Ad esempio, i dipendenti di UniCredit Leasing Bulgaria hanno donato abiti, scarpe e giocattoli usati all'orfanotrofo Sv. Ivan Rilski nella città di Razliv. Inoltre, hanno raccolto circa €3.000 nel corso di un'asta di beneficenza avviata internamente grazie a cui i dipendenti hanno potuto acquistare oggetti fatti a mano dai propri colleghi (es.: dipinti, candele, cartoline natalizie, calendari, souvenir, ecc.). Su richiesta dell'orfanotrofo, i fondi raccolti sono stati utilizzati per acquistare calzature invernali, asciugamani e dolci per 46 bambini (di età compresa fra 7 e 17 anni) oltre a generi alimentari che sono stati consegnati in occasione dell'annuale festa di Natale presso l'orfanotrofo. Questa iniziativa di beneficenza si è consolidata in una nuova tradizione che UniCredit Leasing Bulgaria porterà avanti.

UniCredit Bank Serbia ha partecipato all'organizzazione dell'evento benefico denominato *The First Breath of Life* che si è tenuto nel mese di febbraio 2011 nella sede dell'ambasciata italiana. In questa occasione, presso il Museo Nazionale di Belgrado sono state battute all'asta 40 opere d'arte donate da artisti italiani e serbi. Grazie al generoso contributo dei partecipanti, sono stati raccolti oltre €100.000 per l'acquisto e l'installazione di quattro respiratori all'avanguardia per la clinica universitaria pediatrica di Belgrado, centro regionale specializzato nel primo soccorso a neonati prematuri.

Circa 100 colleghi di UniCredit Bank Slovenia hanno dato il proprio sostegno a un campo estivo per bambini disagiati. Situato presso la località balneare di Debeli Rtič, il campo è stato allestito da volontari per accogliere i bambini all'inizio delle vacanze estive. I membri del management hanno affiancato un team di colleghi per costruire uno spazio giochi dedicato ai bambini. L'Amministratore Delegato di UniCredit Bank Slovenia e il Presidente della Croce Rossa slovena hanno infine piantato un albero nel campo estivo a testimonianza del contributo e della dedizione dei volontari.

Nel 2011, Anno Internazionale delle Foreste, Zagrebačka Banka d.d. ha deciso di dedicare al tema della salvaguardia ambientale la sua maggiore iniziativa di donazione. Ha quindi organizzato un eco-game, dal titolo *Green Living* e così ha lanciato un nuovo sistema di raccolta fondi tramite un'applicazione su Facebook aperta a tutti gli utenti del web che hanno avuto l'opportunità di piantare alberi virtuali in diverse zone della Croazia. All'iniziativa nel 2011 hanno partecipato circa 17.800 utenti di Facebook. Prima in classifica è arrivata l'Istria, dove è stato piantato il maggior numero di alberi e Zagrebačka Banka d.d. ha donato circa €40.000 per piantumare 25 ettari di terreno danneggiato da un incendio nei pressi della città di Vodnjan (6.000 piante di ulivo). *Green Living* è stato premiato con il riconoscimento Green City Award come migliore campagna ecologica del 2011 in Croazia.

Inoltre, nel 2011 il tradizionale *Donation Tender* di Zagrebačka Banka d.d. è stato reso più trasparente. I progetti selezionati dalla commissione preposta sono stati presentati su Facebook e sottoposti a votazione. In seguito, Zagrebačka Banka d.d. ha erogato contributi a favore dei progetti che hanno ricevuto il maggior numero di voti da parte degli utenti del social network. Grazie a questa modalità, i cittadini hanno potuto contribuire a indirizzare le donazioni e i promotori dei progetti hanno avuto l'opportunità di informare il pubblico sulle loro attività tramite Facebook. Così quasi 15.000 utenti di Facebook hanno devoluto a 15 iniziative meritevoli un importo complessivo pari a circa €100.000.

Partnership e affiliazioni

Germany

- The Global Compact Germany
- UNEP FI Workstream Biodiversity
- VfU (Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e.V.), (board member)
- Equator Principles
- Forum Nachhaltige Geldanlagen (board member)
- Finanzforum: Klimawandel (founding member). This initiative is a cooperation of leading German financial institutions in cooperation with the German Ministry of Education and Research
- B.A.U.M. e.V. and Sustainability Leadership Forum
- BenE München e.V., Regional Centre of Expertise, an United Nations University project for education of sustainable development (founding and board member)
- Bündnis München für Klimaschutz (founding member), a local climate change initiative of the city of Munich
- Derivate Forum (founding member)
- Bundesverband Deutscher Banken (member)
- Verband Deutscher Pfandbriefbanken (VdP) (member)

Austria

- aktiv pakt2020 / Climate protection partnership with Austrian government
- ÖGUT / Austrian Society for Environment and Technology
- ÖVA / Austrian Society for the Management of Contaminated Sites

Bulgaria

- Bulgarian Donor's Forum
- Tulip Foundation.

Progetti socialmente responsabili di Yapı Kredi

Sin da quando è stata fondata, Yapı Kredi aspira ad essere più di una semplice banca. Per noi è importante contribuire allo sviluppo della società in cui operiamo, attuando e sostenendo progetti nel campo dell'educazione, dell'ambiente, dell'arte e della cultura. Ricerche dimostrano che i progetti all'insegna della responsabilità sociale d'impresa incidono positivamente sulla credibilità, la riconoscibilità e l'attrattiva del marchio. Desideriamo fare ulteriori passi avanti, realizzando progetti orientati alla sostenibilità per offrire un contributo tangibile alle comunità locali. In questa ottica, Yapı Kredi sviluppa e sostiene progetti socialmente responsabili in numerosi ambiti, dall'istruzione all'ambiente, all'arte e alla storia.

I Read, I Play

Il progetto I Read, I Play (Io Leggo, Io Gioco), lanciato in collaborazione con la Turkey Educational Volunteers Foundation (TEGV) nel 2006, si prefigge di coltivare il pensiero indipendente, la creatività e la capacità di espressione nei bambini di età compresa fra 7 e 11 anni. L'obiettivo del progetto è di instillare la gioia dell'ascolto e della lettura, avvicinando i piccoli a un pensiero scientifico, critico e costruttivo, sviluppando la facoltà di esprimere verbalmente il proprio pensiero e confrontarsi in un dibattito, trasmettendo loro il valore e il desiderio della lettura.

In classi dedicate i bambini apprendono tecniche di lettura improntate alla creatività e allo spirito critico attraverso un curriculum scolastico appositamente sviluppato per questo programma dal Ministero dell'istruzione nazionale. Le sessioni del progetto I Read, I Play sono tenute dai volontari della TEGV in 11 parchi educativi e 55 centri di formazione in tutta la Turchia. A partire dal 2009, il programma I Read, I Play è riuscito a coinvolgere oltre 50.000 bambini.

Il progetto è stato riconfermato anche per il 2012 per il successo riscosso e per soddisfare le richieste di bambini e genitori. Ad oggi il progetto registra la partecipazione di 90.000 bambini ad ogni evento con l'obiettivo di arrivare a quota 100.000 entro la fine del 2012.

Yapı Kredi Technical and Vocational High School for Girls

Attualmente 450 studentesse prendono lezioni di disegno grafico e fotografia, informatica, puericultura, servizi di catering, tecnologia delle produzioni di abbigliamento presso la Yapı Kredi Technical and Vocational High School for Girls inaugurata nel 2009 a Çayırova, nella provincia di Kocaeli.

Infinite Blue

Gestito in collaborazione con l'associazione Turkish Marine Environment Protection Association (TURMEPA), e sostenuto dal Ministero dell'educazione nazionale, il programma di formazione Infinite Blue di Yapı Kredi è rivolto agli studenti delle scuole elementari e superiori ed è finalizzato a sensibilizzarli sull'importanza di tutelare le risorse naturali della Turchia. Gli istruttori dell'associazione TURMEPA formano gli insegnanti che a loro volta trasferiscono agli studenti le conoscenze acquisite sul mare, la vita marina e sulle modalità per contrastarne l'inquinamento. Grazie al programma Infinite Blue alla fine del 2011 gli studenti formati come ambasciatori dell'ambiente sono stati in tutto 6,6 milioni.

Il programma Enabled Banking

Nello spirito di offrire un servizio senza limiti è stato inaugurato nel 2008 il programma Enabled Banking, nato per fornire servizi bancari semplici e modernizzati ai clienti diversamente abili in Turchia. I servizi disponibili vengono aggiornati ogni anno e includono:

Appendice - Yapı Kredi: un focus sulla Turchia

Sportelli automatici dotati di tecnologie per ipovedenti: forniscono informazioni in Braille e in modalità audio tramite auricolari per agevolare le transazioni.

Terminali POS dotati di tecnologie per ipovedenti: realizzati per la prima volta al mondo da Yapı Kredi, i terminali POS per gli ipovedenti consentono ai clienti con disabilità visive di effettuare le transazioni in modalità audio.

Tecnologia di sintesi vocale per gli ipovedenti: converte il testo in messaggi audio per consentire ai clienti con disabilità visive di ricevere informazioni mediante il canale acustico sulle attività di mercato in tempo reale.

Sportelli automatici privi di barriere architettoniche per utenti con disabilità motorie: pensati per le esigenze dei clienti con disabilità motorie sono ad ora presenti oltre 120 sportelli in 15 province della Turchia. Il numero di sportelli abilitati al servizio verrà aumentato nel prossimo futuro.

Servizi di chat online per ipovedenti: consentono di segnalare il furto oppure lo smarrimento di carte di credito o di debito, chiudere conti connessi a carte, richiedere nuove carte o aggiornare le informazioni relative al conto senza contattare i call center o doversi recare presso una filiale.

In occasione della giornata internazionale per le persone con disabilità, nell'ambito del programma Enabled Banking, il 3 dicembre 2011 Yapı Kredi ha lanciato anche il sito Web Engelsiz Bankacılık (www.engelsizbankacilik.com). Lo scopo di questo sito è sensibilizzare la popolazione sulla realtà degli 8,5 milioni di persone con disabilità che vivono in Turchia, evidenziando l'importanza di semplificare le loro attività quotidiane. Il sito verrà aggiornato regolarmente e proporrà commenti e suggerimenti per i clienti diversamente abili.

Yapı Kredi Volunteers

L'iniziativa Yapı Kredi Volunteers è stata avviata per promuovere il volontariato e lo spirito di squadra tra i dipendenti. A tutti i livelli della banca, il personale delle funzioni di Yapı Kredi è impegnato in una serie di progetti: Yapı Kredi Pension in Yontu; Retail Banking in World of the Unageing; Yapı Kredi Insurance in Hand in Hand with Darüşşafaka; Human Resources in Source of Kindness with the Six Dots Foundation for the Blind; e Yapı Kredi Operation Department nel progetto Each Child is a World. Inoltre, i dipendenti della divisione Corporate and Commercial Banking sono impegnati in attività di rimboschimento per contribuire a preservare l'ambiente.

Arte e cultura

Yapı Kredi è fiera di sostenere l'eredità artistica e culturale della Turchia promuovendo l'arte e gli artisti in campi quali archeologia, storia, letteratura, musica, pittura, fotografia, scultura e teatro.

L'istituzione Yapı Kredi Cultural Activities, Art and Publishing è stata fondata nel 1992 per sostenere l'impegno della banca a favore dell'arte e della cultura. Ogni anno, l'ente inaugura 25 mostre, pubblica 150 nuovi libri e organizza 250 eventi in campo artistico e culturale. Nel 2011, Yapı Kredi Publications ha stampato oltre 1 milione di libri, tra cui 233 nuovi titoli e 432 ristampe di generi vari quali poesia, arte e storia, divulgazione, classici, fumetti e filosofia. Di recente, il numero di opere pubblicate da Yapı Kredi Publications ha raggiunto quota 3.468 titoli.

Afife Theater Awards

Dedicato alla prima donna musulmana che ha calcato le scene in Turchia, il premio Yapı Kredi Afife Theater Awards viene conferito a esponenti della comunità artistica fin dal 1997. Con il sostegno di Yapı Kredi e la collaborazione dell'attore e regista turco Haldun Dormen, il premio è ormai un evento molto atteso che si tiene ogni anno nel mese di aprile ed è considerato uno dei riconoscimenti più prestigiosi nel mondo dell'arte in Turchia.

Nel 2011, è stata data alle stampe una pubblicazione che celebra il 15° anniversario del premio e racconta le storie eccezionali di 191 tra artisti e istituzioni nonché 14 produzioni che hanno ricevuto questo riconoscimento nel corso degli anni.

Çatalhöyük Excavations

Dal 1997, Yapı Kredi è uno dei maggiori sponsor che finanziano la campagna di scavi archeologici a Çatalhöyük, un sito neolitico di 9.000 anni fa che si trova nel distretto di Çumra presso Konya. Gli scavi si svolgono ogni anno da giugno a settembre sotto la supervisione di Ian Hodder, Presidente del British Institute of Archaeology. Tutte le campagne di scavi tenutesi a Çatalhöyük hanno portato alla luce nuove scoperte che ci raccontano qualcosa di più sulla storia dell'umanità.

Progetti e investimenti in campo ambientale

Yapı Kredi è molto impegnata nella protezione dell'ambiente con particolare attenzione per il rimboschimento delle foreste e la tutela delle risorse naturali.

Nel mese di maggio 2011, la Banca ha inaugurato una campagna di raccolta differenziata per il riciclaggio di carta, plastica, vetro e metallo utilizzati nella sede centrale, negli uffici operativi, nei presidi e nelle direzioni regionali. Entro la fine del 2011, sono stati raccolti e consegnati ai centri di riciclaggio 282.360 kg di carta, 783 kg di plastica, 744 kg di vetro e 281 kg di metallo. Inoltre, negli uffici centrali e nelle filiali sono state raccolte 961 tonnellate di carta straccia, salvando così circa 17.000 alberi.

Nella convinzione che le energie rinnovabili contribuiscano a tutelare l'ambiente e a minimizzare gli effetti dei cambiamenti climatici, Yapı Kredi ha finanziato 122 progetti in campo energetico per un totale di \$ 4 miliardi nei primi 9 mesi del 2011. Il 57% dei finanziamenti è andato a progetti in campo idroelettrico.

Oltre a sostenere progetti concreti sulle energie rinnovabili, Yapı Kredi sponsorizza anche le attività di ricerca scientifica in questo settore. In collaborazione con l'Università di Koç, nel 2011 la Banca ha creato la borsa di studio Yapı Kredi Renewable Energy Scholarship per finanziare neolaureati che si sono occupati di energie rinnovabili durante il corso di studi approfondendo temi quali: diritto delle energie rinnovabili, promozione delle energie rinnovabili, sensibilizzazione sui vantaggi, gli ambiti d'uso e l'eco-sostenibilità delle energie rinnovabili, la loro quota dei consumi energetici globali e in Turchia, economia delle energie rinnovabili, mercati energetici, mercati emergenti, restrizioni, potenziale e concorrenza dell'energia nucleare.

Yapı Kredi sostiene con convinzione progetti socialmente responsabili in diversi settori finalizzati a proteggere le risorse naturali e a garantire un futuro sostenibile. La Banca intende continuare a finanziare progetti in campo energetico tra i quali quelli dedicati alle energie rinnovabili. Altre aree di interesse riguardano settori come quello delle società di distribuzione con programmi di privatizzazione.

Appendice - Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

(€/000)

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	2011	2010
10 Interessi attivi e proventi assimilati	29.671.745	28.641.891
20 Interessi passivi ed oneri assimilati	(14.184.168)	(12.885.464)
40 Commissioni attive	10.062.375	10.209.704
50 Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne - ad es.: agenti, promotori finanziari)	(1.520.838)	(1.497.254)
70 Dividendi e proventi simili	740.881	718.314
80 Risultato netto dell'attività di negoziazione	228.841	343.169
90 Risultato netto dell'attività di copertura	105.797	52.139
100 Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	313.809	311.636
a) crediti	(21.920)	7.340
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	302.771	120.238
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	(3.281)	(590)
d) passività finanziarie	36.239	184.648
110 Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	23.693	(28.733)
130 Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(6.642.734)	(7.006.651)
a) crediti	(5.864.882)	(6.708.268)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(471.769)	(141.779)
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	(152.373)	(2)
d) altre operazioni finanziarie	(153.710)	(156.602)
150 Premi netti	125.688	118.176
160 Saldo altri proventi e oneri della gestione assicurativa	(98.814)	(94.904)
220 Altri oneri/proventi di gestione	794.229	952.019
240 Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	27.102	25.474
270 Utili (perdite) da cessione di investimenti	180.327	158.001
310 Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-	-
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	19.827.933	20.017.517
180 b) Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni/liberalità e spese per le reti esterne es.: agenti, promotori finanziari)	(4.981.826)	(4.967.206)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	(4.981.826)	(4.967.206)
180 a) Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es.: agenti, promotori finanziari)	(9.692.273)	(9.752.080)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A DIPENDENTI E COLLABORATORI	(9.692.273)	(9.752.080)
330 Utile (perdita) dell'esercizio di pertinenza di terzi	(364.766)	(321.226)
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI	(364.766)	(321.226)
Utile attribuito agli Azionisti	-	(550.277)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-	(550.277)
180 b) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(636.504)	(485.332)
290 Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alla variazione delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	(1.691.523)	(1.505.430)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	(2.328.027)	(1.990.762)
180 b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	(19.715)	(23.918)
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-	(8.733)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ	(19.715)	(32.651)
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	(17.386.607)	(17.614.202)
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	(2.441.326)	(2.403.315)