

### 3. RELAZIONE SOCIALE



L'obiettivo di questa sezione del bilancio sociale è quello di analizzare i diversi aspetti dello scambio sociale tra Banca Popolare Etica e il contesto in cui opera. Più precisamente, l'obiettivo è quello di porre in luce le relazioni tra la banca e i vari stakeholder, verificando la coerenza tra le scelte fatte e i valori dichiarati da un lato e le aspettative degli stakeholder stessi dall'altro.

#### 3.1 RISORSE UMANE

##### 3.1.1 Politiche del personale di Banca Etica

Tutte le fasi della gestione del personale cercano di tenere conto di uno dei valori fondamentali di Banca Popolare Etica: la centralità della persona.

Nel corso del 2004 hanno avuto seguito diversi incontri per cercare di favorire la **partecipazione dei dipendenti** alla costruzione degli obiettivi e delle strategie della banca.

Il coinvolgimento sugli obiettivi e sui risultati viene garantito da riunioni periodiche in cui si presentano a tutti i dipendenti i budget, le strategie e l'andamento della banca; per quanto riguarda invece i temi più "politici", la partecipazione è sempre aperta (molti di loro sono anche soci della banca) ed è formalizzata in incontri periodici, spesso coinvolgendo altri soggetti della banca (Consiglio di Amministrazione, soci, Comitato Etico, etc.).

##### 3.1.1.1 La partecipazione nel 2004

Nel corso del 2004 si è cercato di sviluppare il miglioramento del processo di informazione, per garantire a tutti la massima conoscenza e condivisione su quanto le varie aree della banca stanno sviluppando. Si tratta comunque di un processo di miglioramento continuo per ottenere la completa efficienza.

Per quanto riguarda le aspettative e le esigenze dei singoli, sta continuando il lavoro in modo tale che non manchi un dialogo aperto, franco e continuo con la Direzione, sempre con un passaggio preventivo attraverso il proprio superiore gerarchico.

L'iniziativa degli incontri del Mercoledì pomeriggio, deliberata dal CdA e nata dall'esigenza di una migliore cooperazione tra i vari livelli e organismi di Banca Popolare Etica, è tuttora vigente nonostante gli impegni dettati dall'operatività quotidiana non ne permettano sempre la realizzazione.

Non sono comunque mancate le opportunità di confronto, approfondimento e condivisione all'interno della vita lavorativa grazie a numerosi incontri aperti a tutti i dipendenti. Eccone il riepilogo:

Tab. 3.1 Incontri con il personale

Data	Incontri 2004	Breve descrizione
24 febbraio	Oxfam	ONG universale che opera a favore dei Paesi in Via di Sviluppo: è stato approvato il finanziamento a piccoli produttori di caffè del Sud del mondo
18 aprile	Incontro per Bilancio Sociale	Discussione e confronto sull'operato del Bilancio Sociale
5 maggio	Delegazione di Microcredito in Kosovo	Due delegazione di Microfinance Institutions kosovare in visita
18 giugno	Shared Interest	Società inglese che svolge attività simili a Etimos
6 settembre	Fondazione Soros	Visita per la conoscenza della Finanza Etica
4 ottobre	Caisse d'économie Desjardins des Travailleuses et Travailleurs	Cassa del Quebec in visita: presentazione della Banca e valutazione socio economica delle imprese sociali
8 ottobre	Incontro con Don Colmegna	Condivisione del piano formativo della Fondazione
26 ottobre	Colette Harvey di Caisse d'économie Desjardins des Travailleuses et Travailleurs	Una rappresentante della cassa del Quebec ha speso un periodo di studio e conoscenza presso il Gruppo Banca Etica
27 ottobre	1 incontro piano strategico	Condivisione della proposta del CdA
8 novembre	2 incontro piano strategico	Confronto e discussione della proposta del CdA

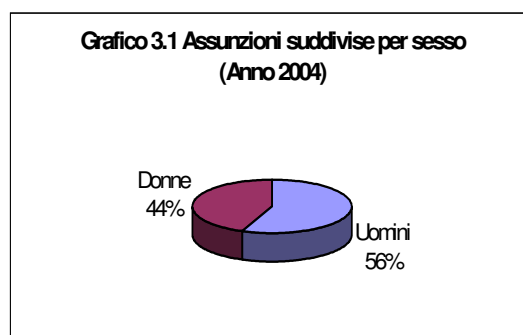
### 3.1.1.2 Politiche di selezione

Per affrontare al meglio la maggior complessità del posto di lavoro in Banca Popolare Etica rispetto a quello di altre banche, vengono selezionate persone che si contraddistinguono per **autocontrollo**, **empatia**, **attenzione agli altri**, con una significativa attenzione alla **motivazione** che le spinge, alla capacità di lavorare in team, sia internamente, sia nei confronti della rete. In Banca Popolare Etica, infatti, non è sufficiente garantire impegno o “produrre” risultati, ma prima di tutto è importante essere in grado di interagire al meglio con i colleghi, i soci, i clienti e tutti gli altri interlocutori, cercando di riflettere sempre sulle conseguenze delle proprie azioni verso tutti questi stakeholder.

La direzione si propone di fare il possibile affinché tali atteggiamenti possano essere sia “aiutati”, con l'esempio interno e la formazione, sia valorizzati; ad oggi non è stato ancora introdotto dal Consiglio di Amministrazione nessun sistema incentivante, nonostante più volte l'argomento sia stato affrontato e discusso in sede sindacale.

Tab. 3.2 Politica delle assunzioni

	2003	2004
Numero Curricula	2500 ca.	3000 ca.
Numero Colloqui	n.d.	n.d.
Numero Assunzioni	17	9



L'ambiente di Banca Etica attrae numerosi candidati. Tali candidature provengono principalmente da:

- Neolaureati in cerca di prima occupazione
- Membri del terzo settore, orientati all'associazionismo e al volontariato
- Settore bancario tradizionale, motivati da delusione e crisi verso il sistema finanziario dominante
- Altri settori, esperienze generiche.

### 3.1.2 Composizione e consistenza del personale<sup>1</sup>

Nel corso del 2004 Banca Etica ha continuato a sviluppare la struttura organizzativa, inserendo personale a vari livelli nella struttura centrale, consolidando alcune aree e investendo in nuove funzioni. Il personale è cresciuto del 6,5% rispetto al 2003 raggiungendo le 84 unità. Dalla nascita della banca ci sono state in totale nove cessazioni di rapporto (pari al 10,7% del totale degli assunti a fine 2004).

Grafico 3.2 - Crescita n.r. dipendenti

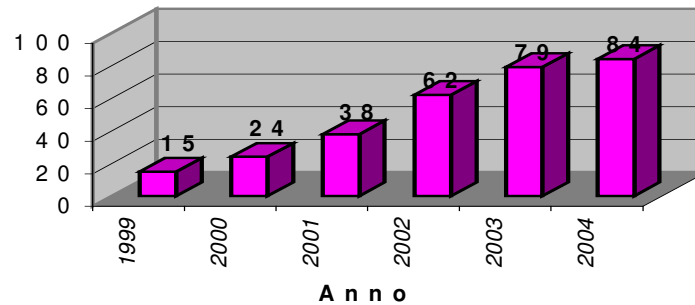


Tabella 3.3 Composizione dell'organico di Banca Etica per qualifica e genere

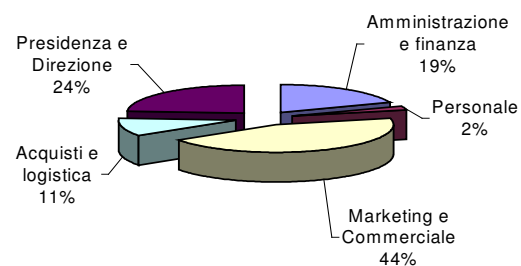
Qualifica	2002		2003		2004		BE 2003	Sistema Bancario 2003
	M	F	M	F	M	F		
Dirigenti	1	0	2	0	1	0	2%	2%
Quadri direttivi	11	0	13	1	15	1	18%	32%
Impiegati	20	30	29	34	30	37	80%	66%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nel corso del 2004 è diminuita la percentuale di personale di livello dirigenziale rispetto al 2003. Rispetto al sistema bancario (si analizzano i dati del 2003) risulta una minore incidenza dei quadri e una quota maggiore degli impiegati di 3<sup>a</sup> area. Questo aiuta a capire il minore costo medio dei dipendenti di Banca Etica rispetto al sistema bancario italiano.

Per quanto riguarda la suddivisione per funzioni, c'è una forte percentuale impegnata nell'area commerciale (che comprende anche le filiali) seguita dall'area presidenza e direzione.

Tutti i dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato; una sola risorsa al 31 dicembre dello scorso anno risultava a tempo determinato. Il 13% dei dipendenti utilizza un regime di lavoro part time e il 9% sono donne. In tema di pari **opportunità**, infatti, c'è l'impegno a realizzare le scelte di assunzione e avanzamento tenendo conto dell'obiettivo della valorizzazione di professionalità femminili. Dal punto di vista quantitativo si registra una buona percentuale di donne sul totale delle risorse umane, che nel 2004 conferma il 44% del totale del 2003, rispetto al 48% del 2002.

Grafico 3.3 Totale dipendenti per Funzione



<sup>1</sup> I dati riportati fanno riferimento alla situazione dell'organico al 31 dicembre 2002, 2003 e 2004.

Tabella 3.4 Percentuale delle donne rispetto al totale del personale e al totale dei quadri

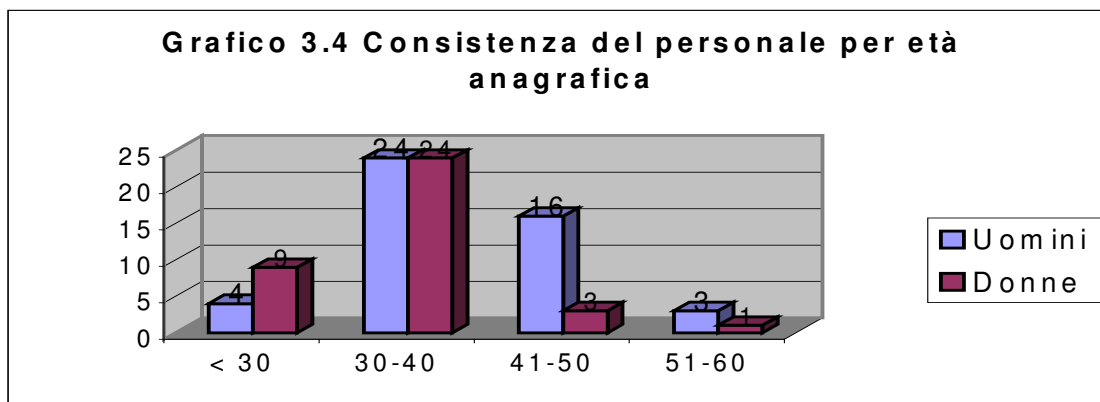
	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
<b>Donne sul totale del personale</b>	48%	44%	44%
<b>Donne sul totale del personale direttivo (quadri e dirigenti)</b>	0%	7%	6%

Per quanto concerne gli aspetti della scolarità e della composizione del personale, le seguenti tabelle descrivono la situazione di Banca Popolare Etica:

Tabella 3.5 Composizione dell'organico di Banca Etica per scolarizzazione

<b>Categoria</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Laureati	45%	46%	47%
Diplomati	52%	51%	50%
Altri	3%	3%	3%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nel corso del 2004 la proporzione tra le categorie di scolarizzazione, laureati, diplomati e altri, è rimasta praticamente immutata rispetto ai livelli del 2003, nonostante le diverse assunzioni.



Nel 2004 l'età media sia per l'organico maschile che per l'organico femminile si colloca nella fascia tra i 30 e i 40 anni; sono più numerose le donne che hanno meno di 30 anni mentre è fortemente più alto il numero di uomini che hanno tra i 40 e i 50 anni.

Qui di seguito ci sono alcuni dati relativi alle precedenti esperienze dei collaboratori di Banca Popolare Etica:

Tabella 3.6 Composizione dell'organico per settore di provenienza e anzianità

SETTORE DI PROVENIENZA	Valori assoluti 2004	2002	2003	2004	ANZIANITÀ LAVORATIVA	Valori assoluti 2004	2002	2003	2004
<b>Banca</b>	40	44%	47%	48%	>15 anni di lavoro	25	24%	32%	30%
<b>Servizi</b>	20	23%	24%	23%	>10 anni di lavoro	17	23%	21%	20%
<b>Prima esperienza</b>	11	19%	15%	14%	>5 anni di lavoro	13	13%	14%	15%
<b>Terzo Settore</b>	7	6%	8%	9%	>2 anni di lavoro	16	22%	19%	20%
<b>Industria</b>	6	8%	6%	6%	0<anni di lavoro< 2	13	18%	14%	15%
<b>TOTALE</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda l'analisi dell'**anzianità** lavorativa, nel 2004 si è assestata al 50% la percentuale di personale che vanta più di 10 anni di lavoro; nel 2003 era aumentata notevolmente rispetto al 2002 l'esperienza media della forza lavoro (il 53% contro il 47%).

E' aumentata rispetto al 2003 la percentuale complessiva del personale con anzianità lavorativa inferiore ai 5 anni (il 50%).

La provenienza di settore vede un minimo aumento della quota di personale con esperienza bancaria e del terzo settore, mentre si riduce il personale alla prima esperienza e proveniente dall'area servizi.

### 3.1.3 Collaborazioni a vario titolo

Nell'organico di Banca Etica è possibile individuare forme di collaborazione diverse dalla relazione di dipendenza:

- Coloro che collaborano per un tempo definito e per un progetto specifico limitato nel tempo, in particolare per quanto riguarda i programmi Equal (cfr.§ 3.7.3) o per esigenze contingenti di determinate aree.
- Gli stagisti che si succedono all'interno dell'organico, grazie alle numerose convenzioni che Banca Etica ha concluso con diverse Università e centri di formazione nazionali. Essi in genere seguono un progetto di lavoro, formativo o di ricerca predefinito.

Tab. 3.7 Altre collaborazioni attivate nel corso del 2004

Altre collaborazioni	2004
Co.Co.Co/Contratti a progetto	13
Stage	14

#### 3.1.3.1 I Banchieri Ambulanti

Il Banchiere Ambulante (cfr.§ 1.6) è la forma di collaborazione indispensabile alla struttura in quanto costituisce il punto più avanzato della rete di Banca Popolare Etica: in qualità di "banchiere" (si tratta infatti un Promotore Finanziario) è in grado di fornire dati, analisi, risorse finanziarie, opportunità di impieghi per lo sviluppo della rete, in quanto "ambulante" si fa carico di trasportare dalla periferia al centro e viceversa tutto ciò che socialmente e culturalmente anima la rete. In merito al trattamento economico da applicare ai suoi promotori finanziari, la banca ha scelto di escludere la struttura variabile "a provvigione" che, sebbene vantaggiosa in quanto scarica sul promotore l'intero rischio di impresa, rischia di incorrere in comportamenti che diffidano di lui (ad esempio la ricerca di prodotti con commissioni alte a scapito della gestione e della consulenza). La formula contrattuale adottata può essere sintetizzata così in un "fisso in proporzione al tempo dedicato". In base al tempo dedicato cioè, e tenendo conto della realtà in cui il banchiere ambulante opera, viene prevista una struttura fissa degli emolumenti (questo ovviamente presuppone quanto meno un impiego a part-time).

#### 3.1.4 Relazioni industriali

Nel 2004 le relazioni con i sindacati hanno portato alla conclusione della trattativa riguardante il **contratto integrativo aziendale** (CIA), che tiene conto delle specificità della banca e dei suoi dipendenti rispetto al mondo bancario tradizionale. Il confronto, infatti, si è basato su una piattaforma di proposte elaborata e condivisa dai dipendenti.

Il testo finale approvato riguarda temi quali la previdenza complementare, la polizza sanitaria, il premio produttività, orario di lavoro e flessibilità, part-time, permessi retribuiti, tempo e solidarietà.

Il personale iscritto al sindacato risulta essere meno della metà dell'organico complessivo (il 41,7%). All'interno dell'attività sindacale nell'anno 2004 sono state svolte 690 ore di sciopero totali che, proporzionate alle ore teoriche di lavoro, rivelano che ogni dipendente ha aderito agli scioperi dell'anno per una media di 8,47 ore ciascuno.

Tab. 3.8 Lavoro straordinario – Anno 2004

Qualifica	Sesso	Numero Ore
Impiegati	Uomini	765
	Donne	648
Totale		1413

### 3.1.5 Formazione e valorizzazione

Nel 2004 è stato dato un ulteriore forte impulso all'attività formativa, seguendo una duplice esigenza:

1. la formazione e l'aggiornamento tecnico, attraverso corsi specifici per conferire determinate competenze;
2. la formazione teorico valoriale.

Per la formazione e l'aggiornamento tecnico la banca si è appoggiata alla Federazione Veneta delle Banche di Credito Cooperativo, per trattare e approfondire gli aspetti prettamente bancari.

Una parte della formazione inoltre è stata gestita internamente ed, in particolare, sono stati svolti momenti formativi ad hoc per i responsabili delle filiali e per i banchieri ambulanti e promosse giornate di educazione ai nuovi sistemi di gestione elettronica di dati e operazioni.

La Fondazione Culturale si è occupata degli incontri motivazionali con un percorso iniziato nel 2003, stimolando il dialogo tra i dipendenti, che hanno avuto modo di conoscere determinati aspetti del Terzo Settore e di esprimere perplessità o osservazioni a confronto con la stessa Direzione.

I formatori in genere possono essere risorse interne che trasmettono ai colleghi le proprie conoscenze oppure docenti esterni scelti ad hoc grazie anche alla consulenza di studi esterni a cui Banca Popolare Etica fa riferimento.

E' da sottolineare il fatto che ad ogni nuovo assunto è dedicata una fase di formazione per l'inserimento iniziale (il cosiddetto *Welcome on board*), della durata di due settimane circa, con il contributo e la disponibilità sinergica di tutte le aree, affinché il neo dipendente venga a conoscenza di tutte le unità operative della Banca, di ruoli e incarichi ricoperti da ogni ufficio, delle persone con cui si troverà ad interagire.

Infine, le visite periodiche in Banca Etica da parte di realtà finanziate o di altre istituzioni di finanza alternativa vengono valorizzate in qualità di momenti formativi motivanti per i dipendenti, che in tal modo hanno l'opportunità di conoscere numerose esperienze e numerosi "testimoni", e di confrontarsi con la dimensione sempre più internazionale in cui la Banca opera (cfr. § 3.1.1.1).

Tab. 3.9 Corsi di formazione erogati nel 2004

TIPOLOGIE CORSI	NR.PARTECIPANTI	GIORNI	ORE	TOT.ORE EROGATE
Area commerciale	23	2	12	276
Approccio etico alla vendita	23	1	4	92
Diritto societario (ultima fase di un percorso iniziato nel 2003)	12	1	7	84
Mission, cultura, valori di Banca Etica	78	5	40	3.120
Decentramento fidi	116	8	60	6.960
Office avanzato	47	3	24	1.128
Comunicazione e negoziazione	5	1	6	30
Welcome on board	8	10x8	7,5	4.800
Corsi tecnici c/o Federazione Veneta	26	14	105	2.730
Trasparenza bancaria	8	1	8	64
Banchieri ambulanti e CAES	17	2	12	204
Finanza di progetto	8	2	15	120
Altro	5	5	26	130
<b>TOTALE</b>	<b>376</b>			<b>19.738</b>

### 3.1.6 Sistemi di remunerazione ed incentivazione

La politica retributiva è impostata sulla **sobrietà**, naturalmente rispettando i livelli contrattuali e cercando di tenere conto delle responsabilità contenute in ogni posizione; al momento dell'assunzione vengono presi in considerazione anche l'esperienza maturata, l'inquadramento presso l'azienda di provenienza e la situazione familiare.

Si cerca inoltre per quanto possibile di mantenere un divario assai contenuto tra la retribuzione minima e quella massima (rapporto massimo di 1 a 4, come nelle esperienze delle altre banche etiche in Europa).

Il dirigente, che è inquadrato al livello minimo, ed i quadri direttivi hanno in genere retribuzioni inferiori a quelle previste per pari posizioni nelle altre banche. Gli appartenenti alla categoria impiegatizia, invece, non hanno un trattamento penalizzato rispetto a quello dei colleghi di pari inquadramento nel sistema creditizio italiano.

Per quanto riguarda i sistemi d'incentivazione, con la sottoscrizione del CIA è stata definita la modalità di calcolo del premio aziendale.

Per quanto concerne invece il confronto sul costo del lavoro, la seguente tabella riporta alcuni dati significativi:

Tab. 3.10 Costo del personale

Retribuzione media lorda per categoria (migliaia di euro)	2004
Dirigenti	79
Quadri	44
Impiegati	24
Totale	-

Tabella 3.11 Costo del personale in Banca Etica (migliaia di euro)

	2002	2003	2004
Costo medio annuo aziendale per dipendente	46	43	44

Il costo medio annuo per dipendente a fine 2004 è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente.

### 3.1.7 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Gli **interventi strutturali** effettuati sulle singole sedi di Banca Popolare Etica sono stati eseguiti rispondendo ai requisiti minimi previsti dalla normativa 626.

Sul fronte della **qualità ambientale interna** sono stati svolti interventi particolari sin dal principio (come i pavimenti realizzati con materiali naturali, la tinteggiatura alle pareti effettuata con prodotti atossici e naturali, il legno naturale o incollato con colle atossiche per i mobili, ecc.).

Nel 2001 è cominciata la progettazione della nuova sede centrale di Banca Popolare Etica. Essa è stata realizzata, oltre che nel rispetto della normativa 626, anche con tecniche d'avanguardia per la qualità ambientale (cfr. § 3.8.4.4).

### 3.1.8 L'organico di Etica Sgr

La struttura è snella e costituita da 5 persone che seguono prevalentemente l'attività di promozione dei fondi e gestione delle relazioni di tipo commerciale e istituzionale ma anche educativo e culturale. Le risorse partecipano comunque alla vita della Banca nei momenti di incontro più significativi e su specifici percorsi di formazione. Significativa nel 2004 anche la partecipazione alla predisposizione del piano strategico 2005-2008.

Tabella 3.12 Composizione dell'organico di Etica Sgr per qualifica e genere

Qualifica	2002		2003		2004	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	1	0	1	0	1	0
Quadri direttivi	0	0	0	0	0	1
Impiegati	1	1	2	2	2	1
Collaboratori	1	0	0	0	0	0
Totale	3	1	3	2	3	2

