



Versione italiana

## *ESBG – Carta per le imprese socialmente responsabili*

### **Preambolo**

Le casse di risparmio europee vantano una lunga storia di responsabilità sociale. Anche se le loro strutture organizzative variano da un paese all'altro, le casse di risparmio sono caratterizzate da strategie e attività improntate alle 3"R":

- **Retail:** per l'impegno nel settore dell'offerta di servizi finanziari retail ai privati, alle famiglie, alle piccole e medie imprese (PMI) e agli enti locali
- **Regionale:** per l'ampia decentralizzazione delle loro reti di distribuzione, che consente loro di mantenere una presenza diffusa a livello locale e regionale
- **Responsabile:** per un'impostazione socialmente responsabile delle attività d'impresa, con forti ricadute di utilità sociale

Le Casse di Risparmio sostengono fermamente uno sviluppo sostenibile e considerano la responsabilità sociale un aspetto fondamentale della loro attività d'impresa. A tal fine, l'ESBG raccomanda un impegno al rispetto dei seguenti principi:

### **1. Rapporti chiari e onesti con la clientela**

Per costruire e mantenere rapporti di fiducia durevoli con la clientela, le casse di risparmio

- offrono informazioni chiare e oneste sui prodotti e sui servizi, nonché sulle altre condizioni d'uso
- fanno pubblicità responsabile e garantiscono la visibilità delle informazioni sui prodotti e sui servizi sia presso le filiali sia sui siti internet
- danno consigli che rispondono alle esigenze della clientela e promuovono prodotti e servizi adatti alle condizioni e al profilo di rischio dei singoli clienti
- considerano tutti i casi di difficoltà finanziaria con comprensione
- informano e comunicano con i clienti in merito alle procedure per i reclami, risolvendoli in maniera veloce e efficiente.

## **2. Promozione dell'accessibilità e inclusione finanziaria**

In qualità di partner leali e onesti di tutti i membri della società, le casse di risparmio:

- servono tutti i membri della popolazione senza discriminare in base all'età, al sesso o al gruppo etnico di appartenenza, garantendo l'inclusione finanziaria nella società
- promuovono il risparmio e facilitano l'accesso a prodotti e servizi finanziari adatti al profilo finanziario dei soggetti interessati, compresi quelli a basso reddito o con mezzi limitati
- garantiscono accessibilità e prossimità ai servizi bancari grazie a una capillare distribuzione delle filiali in tutto il paese - anche nelle zone a bassa popolazione e economicamente svantaggiate - e a un'ampia varietà di canali d'accesso elettronici
- rendono accessibili le filiali e i vari canali d'accesso alle persone con disabilità o impedimenti fisici

## **3. Attività d'impresa ecocompatibili**

Le casse di risparmio riconoscono che quello ambientale sta diventando uno dei maggiori rischi collettivi che il mondo abbia mai conosciuto. Nell'ambito del forte impegno assunto in relazione alla responsabilità sociale (RS), la ESG e i suoi membri desiderano offrire un contributo al pianeta e sono consapevoli dell'esigenza di:

- riconoscere i rischi e le opportunità che l'ambientalismo offre alle banche
- considerare l'impatto delle imprese sull'ambiente - sia direttamente, con riferimento alle proprie attività, sia indirettamente, con riferimento alle attività dei clienti e dei fornitori - e di operare conformemente alle conclusioni raggiunte
- fare attenzione all'impatto delle imprese sul cambiamento climatico e sul riscaldamento globale e su come sia il cambiamento climatico sia il riscaldamento globale influiscano sulle imprese
- considerare il fattore ambientale nell'offerta di prodotti bancari, nelle attività operative e nei processi nonché nei rapporti con i fornitori
- promuovere prodotti e servizi che rispettano criteri centrati sul sociale, sull'ambiente e sullo sviluppo sostenibile.

## **4. Un contributo responsabile alla comunità**

Fa parte del ruolo e dell'identità delle casse di risparmio:

- vincolare i propri obiettivi e successo alla soddisfazione delle esigenze delle comunità e delle società in cui operano, andando ben oltre la clientela
- fornire servizi finanziari in tutto il paese e contribuire allo sviluppo economico e sociale in tutte le regioni
- alimentare il dinamismo economico locale finanziando progetti di sviluppo economico, indipendentemente dalla dimensione, che abbiano lo scopo di creare posti di lavoro e di ridurre l'esclusione sociale
- sostenere l'impegno civico locale e contribuire al welfare del paese mediante erogazioni e programmi di partnership nell'ambito delle comunità, in campi quali cultura, ricerca e sviluppo, istruzione, assistenza sociale e conservazione del patrimonio naturale e storico.

## **5. Datori di lavoro responsabili**

In veste di datori di lavoro responsabili e in attuazione dei loro principi, le casse di risparmio:

- offrono pari opportunità d'impiego e non discriminano per nessun motivo
- forniscono posti di lavoro di alta qualità e buone condizioni di lavoro per i loro dipendenti in tutte le regioni in cui operano
- promuovono una cultura in cui il personale si identifica con il datore di lavoro e in cui vi sia una forte consapevolezza del ruolo di responsabilità della cassa di risparmio nella regione
- concedono ai dipendenti la possibilità di stabilire un buon equilibrio fra vita e lavoro
- promuovono la formazione e opportunità di apprendimento permanente (life-long learning) per facilitare gli avanzamenti di carriera
- perseguono una politica responsabile di trasferimenti di sede e di mobilità della forza lavoro in caso di riorganizzazione o ristrutturazione.

## **6. Comunicazione**

La trasparenza è fondamentale. La comunicazione di attività e politiche svolge un ruolo importante per un'azienda responsabile. Pertanto l'ESBG:

- pubblicherà la Carta e un elenco dei firmatari
- inviterà i firmatari a comunicare pubblicamente i progressi realizzati nell'attuazione dei principi della Carta
- raccoglierà prove e comunicherà pubblicamente i progressi nell'attuazione dei principi della Carta a livello europeo. Tali informazioni saranno aggiornate regolarmente.

ESBG – La voce europea delle casse di risparmio e delle banche retail

L'ESBG (European Savings Banks Group – Gruppo Europeo delle Casse di Risparmio) è un'associazione bancaria internazionale.

L'Associazione rappresenta una delle maggiori reti di banche retail al mondo, che copre circa un terzo del mercato bancario retail in Europa. Al principio del 2006, la ESBG contava fra i suoi membri 870 fra casse di risparmio e banche retail, con 84.000 filiali, 971.000 dipendenti, e attività totali per €5.216 miliardi. La ESBG rappresenta gli interessi dei suoi membri nei confronti delle istituzioni della UE e dà vita, facilita e gestisce progetti bancari transfrontalieri di alta qualità.

I membri della ESBG sono generalmente casse di risparmio, banche retail o le loro associazioni. Tali membri sono spesso organizzati come reti decentralizzate e offrono i loro servizi ovunque nelle regioni in cui operano. Le banche che fanno parte della ESBG hanno reinvestito in maniera responsabile nelle loro regioni per decenni e costituiscono una pietra di paragone per le attività di responsabilità sociale delle aziende in tutta Europa e nel mondo.