

**Proposta di indicatori per la valutazione della responsabilità sociale e ambientale
e la sostenibilità delle imprese nell'ambito del progetto interregionale
"Creazione di una rete per la diffusione della responsabilità sociale d'impresa"
Gruppo di lavoro: Regioni, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero del Lavoro, INAIL**

Indicatori di gestione del rischio rilevante (Ambito "F")

Requisiti minimi	
	Piccole imprese: almeno 1
	Medie imprese: almeno 2
	Grandi imprese: almeno 3

CODICI ATECO	
COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO (Escluse "manutenzioni e riparazioni" di auto e moto: da G.45.2 a G.45.20.99; G.45.40; 45.40.3; 45.40.30).	Da G.45 a G.47.99.20 tranne manutenzioni e riparazioni elencate a lato
Trasporto e magazzinaggio	Da H.49 a H.53.20.00
Servizi di alloggio e di ristorazione	Da I.55 a I.56.30.00
Sanità, assistenza sociale, case di cura	Da Q.86 a Q.88.99.00
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	Da R.90 a R93.29.90
Servizi di informazione e comunicazione	Da J.58 a J.63.99
Attività finanziarie e assicurative	Da K.64 a K.66.30
Attività immobiliari	Da L.68.1 a L.68.32
Attività professionali, scientifiche e tecniche	Da M.69 a M.75.00
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	Da N.77 a N.82.99.99
Altre attività di servizi	DA S.94 a S.96.09.09

Commercio, Servizi alle imprese e alla persona, Finanza, Credito, Assicurazioni

(Fonte: GRI e ABI 2012)

n.	Area/azione	Descrizione	Indicatori (KPI)	Documenti probanti	SI/NO
F.1.	Clienti	Riservatezza e segreto professionale	F.1.1. Procedure e tecniche per la preservazione del segreto professionale, oltre obblighi di legge e per tutti i dipendenti e collaboratori occasionali	Procedure interne e sottoscrizioni	
F.2.	Clienti	Responsabilità e tutela v/clienti	F.2.1. Stipula assicurazione a protezione dei clienti, al di là degli obblighi di legge	Contratto e legislazione di settore/categ.	
F.3.	Clienti	Rapporti con i clienti e antiriciclaggio, oltre obblighi di legge	F.3.1. Applicazione procedura per la verifica preventiva (ante accettazione incarico) sulla legalità dell'attività del cliente e conseguente rifiuto in caso di attività illegali e/o di dubbia onestà	Procedura e/o sottoscrizione codice etico di categoria che preveda tale prescrizione; modello organizzativo, procedura antiriciclaggio	
F.4.	Clienti	Trasparenza verso i clienti	F.4.1. Mandati conferiti per iscritto, onde precisarne limiti e contenuti, anche allo scopo di definire l'ambito delle proprie responsabilità	Facsimile mandati e autocertif. di applicazione a tutti i clienti	
F.5.	Clienti	Pubblicità	F.5.1. Sottoscrizione politiche di prevenzione di pratiche di pubblicità contrarie al codice etico deontologico di categoria	Procedura, autocert. e/o sottoscrizione codice etico di categoria	
F.6.	Clienti	Informazioni	F.6.1. Informazioni disponibili presso l'azienda o le sue filiali, relativamente a protocolli stipulati dalla società con enti pubblici, per programmi finalizzati a offrire facilitazioni al cliente (accesso al credito o altre agevolazioni relative ai prodotti/servizi offerti)		
F.7.	Inclusione e integrazione	Stipula di convenzioni con banche estere di Paesi di origine dei migranti	F.7.1. N° convenzioni (più eventuale Delta rispetto costo senza convenzione e Delta risp concorrenza)	Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni	
F.8.	Aiuti a categorie	Sostegno a fasce deboli,	F.8.1. N° finanziamenti a fasce	Bilancio di esercizio, bilancio	

	deboli o svantaggiate	famiglie e giovani	deboli/agevolati (es. convenzione con un comune, Prestiti antiusura, acquisto libri testo e computer, finanziamenti allo studio)	<i>sociale e autocertificazioni</i>
F.9.	Sostegni durante la crisi economica	Finanziamento di PMI e tessuto imprenditoriale locale, durante la crisi economica	F.9.1. N° garanzie consortili e Importo euro	<i>Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.10.	Sviluppo di soluzioni "anticrisi" per i clienti in difficoltà, in particolare famiglie e piccole imprese	Prodotti Per alleviare crisi finanziaria, aiutare categorie deboli, microcredito, prestiti antiusura, prestiti a scuole, terzo settore, giovani, ecc.	F.10.1. Valore monetario prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio SOCIALE specifico per ogni linea di business, ripartiti per scopo (Rif. GRI ABI: FS7)	<i>Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.11.	Produzione (Servizi e Ambiente)	Prodotti e servizi che incoraggiano l'uso di fonti di energia rinnovabile, green economy, ecc.	F.11.1. Valore monetario prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio AMBIENTALE specifico per ogni linea di business, ripartiti per scopo (Rif. GRI ABI: FS8)	<i>Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.12	Produzione (Servizi e Ambiente)	Lending relationship socio-ambientale	F.12.1. N°. aziende con le quali la società ha interagito per la valutazione di rischi e opportunità ambientali e sociali (Rif. GRI ABI: FS10)	<i>Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.13	Prodotti e servizi	Progettazione prodotti e servizi per persone svantaggiate	F.13.1. N°. iniziative relative a miglioramento accesso ai prodotti e servizi per persone svantaggiate (Rif. ABI: FS14) e Importo in euro	<i>Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.14	Soddisfazione del cliente	Soddisfazione del cliente	F.14.1. Calcolo del "Customer Satisfaction Index" riferito alle categorie svantaggiate	<i>Bilancio di es., bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.15	Vendita di prodotti e servizi conformi a leggi e regolamenti	Legalità e rispetto degli standard di legge, regolamentari e di categoria (Consob, Banca d'Italia, Autorità Giudiziaria, Ombudsman bancario, arbitrati)	F.15.1. Valore monetario delle sanzioni subite per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e utilizzo di prodotti e servizi (Rif. GRI ABI: PR9)	<i>Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.16	Indicatori di metrica mutualistica e di "efficienza gestionale", per banche di credito cooperativo (BCC)	Differenziale di <i>cost income</i> tra una BCC e una banca tradizionale. Il C.I. viene rettificato delle attività effettuate a favore dei soci, comunità locale e internazionale	F.16.1. Rapporto tra costi operativi e margine di intermediazione (se il delta di <i>cost income Ratio</i> diminuisce => aumenta l'efficienza della BCC)	<i>Bilancio di esercizio, bilancio sociale e autocertificazioni</i>
F.x.	Altro, specificare		<i>Inserire e specificare indicatori ulteriori (da validare)</i>	<i>Inserire e specificare i relativi documenti probanti (da validare)</i>