

La terminologia della Corporate Social Responsibility: una introduzione

Serena Semproni, studentessa in Traduzione letteraria e tecnico-scientifica

La Corporate Social Responsibility (CSR) si è diffusa nel continente europeo e in Italia verso la fine degli anni '90, mentre negli Stati Uniti tale fenomeno era già presente a partire dagli anni '70. In Italia, quindi, la Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) è una pratica relativamente nuova ma ha avuto fin da subito un discreto successo. La comunità internazionale ha mostrato un notevole interesse verso questa nuova concezione imprenditoriale fin dalla sua nascita: le principali organizzazioni internazionali come le Nazioni Unite e la Commissione Europea hanno, infatti, dedicato diversi vertici e stilato apposite linee guida al riguardo. È interessante leggere a tal proposito la definizione di Corporate Social Responsibility contenuta in un documento redatto dalla Commissione Europea: *"Most definitions of corporate social responsibility describe it as a concept whereby companies integrate social and environmental concerns in their business operations and in their interaction with their stakeholders on a voluntary basis"*. Possiamo, quindi, evincere da questo brevissimo stralcio che, sebbene la responsabilità primaria delle imprese sia quella di generare profitti, esse possono al tempo stesso dare il proprio contributo in favore di iniziative sociali e ambientali attraverso l'integrazione della responsabilità sociale d'impresa nelle proprie strategie aziendali, nei propri strumenti manageriali e nelle proprie attività economiche. Come si è potuto leggere pocanzi nella piccola porzione del documento della Commissione Europea, le pratiche della CSR vanno a coinvolgere tutti i principali *stakeholder* delle imprese. In italiano, questo termine si traduce con 'portatori di interessi'. Vediamo ora quali sono:

- *Shareholders*: gli 'azionisti';
- *Clients*¹: i 'clienti';

¹ In alcune mappature si può fare riferimento a questo *stakeholder* usando anche i termini *customers* e/o *consumers*.

- *Suppliers*: i 'fornitori';
- *Employees*, i 'dipendenti';
- *Community*: la 'comunità';
- *Environment*: l' 'ambiente'.

Una *socially responsible company* è, quindi, quell'impresa che tiene conto dei diritti e dei doveri di ciascun *stakeholder* e che sviluppa, inoltre, delle iniziative volte a migliorare i rapporti con e tra i suoi portatori di interessi. Questa "classifica generale" degli *stakeholder* è stata stilata senza un ordine particolare, ma ogni impresa ha la propria *stakeholder map* all'interno dei *social report*, ossia nei 'bilanci sociali', come vedremo più avanti. La CSR è una pratica impiegata da molte aziende operanti nei più vari settori ma, per gli scopi di questo articolo, è stato preso in considerazione il settore bancario. Come si attuano, quindi, le strategie della Responsabilità Sociale d'Impresa all'interno della realtà economico-finanziaria? Lo strumento maggiormente utilizzato è il *socially responsible investment* (SRI) ossia l' 'investimento socialmente responsabile'. Attenendoci sempre alle linee guida della Commissione Europea, i cosiddetti *SRI funds*, cioè i 'fondi di investimento socialmente responsabili', devono essere conformi ad alcuni criteri di selezione, i quali possono essere negativi o positivi. I criteri negativi risiedono nelle imprese che producono ad esempio alcool, tabacco e/o armi, prediligendo, invece, attività che non danneggiano né la comunità né l'ambiente. Molte banche suggeriscono investimenti in imprese coinvolte in progetti di *fair trade*, cioè di 'commercio equo e solidale', oppure in quelle aziende che usano *renewable energy* ovvero 'energia rinnovabile'. Per poter riconoscere le cosiddette aziende *compliant*, si ricorre al *risk assessment*, alla 'valutazione del rischio'. I vari istituti bancari chiedono aiuto alle più prestigiose *rating agencies*, come Moody's e Standard & Poor's, al fine di individuare le aziende in cui si può investire, proprio come normalmente avviene per altri prodotti finanziari. Accanto agli *SRI funds* possiamo trovare gli *ethical funds*, cioè i 'fondi di investimento etici'. I beneficiari dei fondi etici sono generalmente le *non-governmental organizations* (NGO), e più in generale associazioni ed enti senza scopo di lucro. I fondi etici, in tutto e per tutto uguali agli altri fondi di investimento, si basano, quindi, su un sistema articolato sull'offerta di fondi azionari e

obbligazionari ovvero su *bond* ed *equity*. Possono essere gestiti dalle *asset management companies*, cioè le 'società di gestione del risparmio' (SGR) e sono generalmente approvati da un *Ethical Committee* in seno alla società che applica a sua volta il principio della *best practice*, ovvero individuare le aziende che hanno il miglior approccio responsabile in termini di tutela ambientale e della comunità. In definitiva, si può dichiarare che, sia in materia di fondi di investimento che di pratica della CSR in generale, la teoria da utilizzare è quella della *triple bottom line*, che è basata sul concetto secondo cui la *performance* di una azienda si misura in relazione all'azione combinata del capitale sociale, produttività, rispetto per l'ambiente e per la comunità.

Quali strumenti ha a disposizione l'azienda che desidera essere *compliant*, cioè 'conforme', alle linee guida dettate dalla Corporate Social Responsibility? Essi sono molteplici e tutti molto validi:

- Codice etico;
- Bilanci ambientali, di sostenibilità, sociali.

Il *code of ethics*, altrimenti chiamato *code of conduct*, è il 'codice etico', che insieme al bilancio sociale costituisce una parte importante della *mission* aziendale dalla quale si possono diramare due attività connesse tra loro: una più rivolta alle politiche d'impresa (il bilancio sociale) e una rivolta ai comportamenti individuali (il codice etico). Questo tipo di strumento, che rientra appieno nelle *policies* della CSR, fornisce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dell'impresa e dei suoi *stakeholder* di riferimento. I contenuti del codice etico di una azienda possono essere molti e di diversa natura. Si riportano qui di seguito le maggiori *provisions*:

- *Workplace Harassment*
- *Equal Opportunity*
- *Diversity*
- *Fair Treatment of Staff*
- *Work-Family Balance*

- *Discrimination*
- *Privacy and Confidentiality*
- *Disclosure of Information*
- *Advertising and Marketing*
- *Development and Fund raising*
- *Clarity of Information*
- *Transparency of Information*
- *Negotiating Contracts*
- *Commitment to the Environment*
- *Employee Health and Safety*
- *Accuracy of books and records and expense reports*
- *Proper use of organizational assets*
- *Proper Exercise of Authority*
- *Disclosure of Financial Interests*
- *Political Activities*

I tre diversi tipi di bilanci precedentemente riportati si discostano leggermente dal tipico *balance sheet*, il 'bilancio d'esercizio', redatto annualmente dalle aziende in cui si riportano dati di natura fiscale. I bilanci compresi nelle pratiche di CSR contengono, quindi, delle informazioni che non riguardano l'attività produttiva in senso stretto, quanto piuttosto i dati che vanno a coinvolgere diverse tipologie di *stakeholder*, come i clienti, i consumatori, l'ambiente e la comunità. Le categorie dei bilanci utili alle attività di CSR applicano il principio della *best in class*, cioè avere come punti di riferimento dei progetti che, per obiettivi perseguiti, strumenti utilizzati e risultati ottenuti, sono stati ritenuti di qualità eccellente e che forniscono così basi e/o spunti per avviare nuovi progetti. Nelle pagine iniziali dei bilanci sociali troveremo soventemente descritti gli elementi di *best practice* e *best in class* a cui si ispirano le aziende per le attività di CSR passate e future. Dopo questa breve premessa, passiamo ad analizzare i bilanci precedentemente scelti come esempio. Rispetto al bilancio sociale, l'*environmental report* si occupa di una determinata parte dell'attività aziendale. Esso segue specifiche linee guida e parametri definiti da diverse organizzazioni internazionali come ad esempio il CEFIC (Council of European Chemical Industry). Il bilancio ambientale è un documento informativo nel quale sono

descritte le principali relazioni tra l'impresa e l'ambiente; il contenuto è caratterizzato da diversi indicatori tra cui l'*environmental management system*, cioè il 'sistema di gestione ambientale', e l'*environmental performance indicator* ovvero l' 'indicatore di prestazione ambientale'.

Il *sustainability report* può costituire una parte del bilancio sociale oppure può essere stilato e pubblicato singolarmente. Il bilancio di sostenibilità 2008 della FIAT² fornisce parecchi spunti esplicativi riguardo l'impiego di questo documento. Ad esempio, la maggior parte dei dati contenuti nel bilancio è di natura ambientale, in virtù ovviamente del tipo di prodotto che la predetta azienda immette sul mercato. Buona parte del documento, quindi, è dedicata alle energie rinnovabili, alle emissioni di CO₂, ai combustibili alternativi, al processo di riciclo dei materiali e così via. Ma sostenibilità non vuol dire solo rispetto per l'ambiente, ma anche e soprattutto rispetto di un altro *stakeholder* fondamentale: i dipendenti. Troveremo, quindi, anche dati e tabelle che descrivono le attività relative allo *human resource management, training and scholarship initiative, health and safety policy, equal opportunity*. L'ultimo, ma non meno importante, bilancio menzionato come esempio è il bilancio sociale. Il suo scopo è quello di rendicontare la quantità e la qualità delle relazioni tra l'impresa e i suoi *stakeholder* di riferimento, delineando un quadro omogeneo e trasparente dei rapporti tra fattori economici e socio-politici delle scelte aziendali. Il termine 'bilancio sociale' può essere reso in inglese in diversi modi:

- *Social responsibility report;*
- *Social audit;*
- *Social balance.*

Si riporta qui brevemente con una piccola descrizione le componenti più importanti di un bilancio sociale. Il modello da cui è tratto questo esempio è il bilancio sociale 2007 di Banca Intesa Sanpaolo. Tale bilancio si apre con una *Letter to stakeholders* in cui si riportano i progressi dell'anno appena concluso e i propositi nonché le attività in programma per l'anno successivo. Si passa poi alla descrizione della *mission* aziendale, sia in termini economici che di CSR e si procede con il *profile of the group*, in cui in genere

² Liberamente consultabile sul sito internet della casa automobilistica – www.fiatgroup.com.

si ha una serie di tabelle riportanti il numero dei dipendenti, delle *branches*, ossia delle 'filiali', il *net equity* e il *net income*, rispettivamente il 'patrimonio netto' e il 'risultato netto'. Si descrive poi l'assetto organizzativo con tutti i vari *Head Office department*, compresa naturalmente la *CSR Unit*. Un'altra informazione importante è la descrizione del modello di *Corporate Governance* che si è deciso di adottare. Nel caso specifico³ si riporta che il modello utilizzato è un *dual model of administration and control* rappresentato rispettivamente dal *Supervisory Board*, cioè il 'Consiglio di Sorveglianza' e dal *Management Board*, ovvero il 'Consiglio di Gestione'. Poche pagine più avanti viene delineato il profilo di CSR con un breve sunto riguardante il *Code of Ethics*, le varie *policies* del gruppo e l'adesione dello stesso ai principi del Global Compact, l'agenzia delle Nazioni Unite che promuove il rispetto dei diritti umani e della tutela ambientale. È inoltre da evidenziare il riferimento a una *policy* ben definita e di grande rilievo nel contesto bancario: l'*armament policy*. Negli anni '80 e '90, molte banche di notevole influenza mondiale sono state coinvolte nello scandalo delle cosiddette 'banche armate'. Tali banche autorizzavano ingenti investimenti in favore dell'industria degli armamenti ma fortunatamente, grazie all'intervento di governi e organizzazioni internazionali, questa pratica discutibile ha avuto fine. L'*armament policy* è una delle politiche chiave della CSR nel settore bancario e finanziario, e infatti nel bilancio sociale preso in esame è espresso il divieto di porre in essere finanziamenti e transazioni riguardanti l'import-export di armi e sistemi d'arma⁴. Il Consigliere Delegato può, tuttavia, autorizzare operazioni compatibili con il concetto di *unarmed bank*, ossia di 'banca non armata'. Prima della parte del bilancio che riguarda i rapporti con gli *stakeholder* di riferimento, vi è un rapido riassunto della *economic and financial performance*, per passare poi al cuore del documento con il *social report* vero e proprio. Come si è detto all'inizio di questo articolo, ogni azienda riporta nel suo bilancio sociale la propria *stakeholder map*. Come ultima analisi, si propone la suddivisione della mappatura tratta dal bilancio preso in esame per gli scopi di questo articolo. Nelle pagine rimanenti del bilancio sociale vengono analizzati i singoli gruppi e i rapporti dell'impresa sia con i maggiori *stakeholder* di riferimento sia con i sottogruppi.

³ Bilancio Sociale 2007 di Banca Intesa Sanpaolo pag. 22.

⁴ Bilancio Sociale 2007 di Banca Intesa Sanpaolo pag. 29.

Clients

- *Retail*
- *Consumer associations*
- *Small and medium enterprises*
- *Corporate*
- *Public Administration*

Employees

- *Employees*
- *Trade Unions*

Shareholders

- *Institutional investors*
- *Small investors*
- *Foundations*
- *Media*

Suppliers

- *Small and Medium Enterprises*
- *Large scale suppliers*

Environment

- *Environmental organizations*
- *Future generations*

Community

- *Society*
- *Non profit entities*
- *National and international public institutions*

Glossario

Armament policy: politica sugli armamenti.

Asset management company: società di gestione del risparmio (SGR).

Balance sheet: bilancio d'esercizio.

Best in class: azienda che riceve le migliori valutazioni in termini di prodotti, servizi o processi tra loro confrontabili quando valutati rispetto a criteri predefiniti. La prestazione del best in class diventa un riferimento e il punto di partenza per stabilire obiettivi e strategie.

Best practice: migliore pratica, metodi e risultati del/dei soggetto/i leader in un particolare settore.

Code of ethics: codice etico.

Corporate governance: insieme di regole che disciplinano la gestione dell'impresa nonché le relazioni tra gli stakeholder e gli obiettivi imprenditoriali.

Corporate social responsibility (CSR): responsabilità sociale d'impresa (RSI).

Environmental management system: sistema di gestione ambientale.

Environmental performance indicator: indicatore di prestazione ambientale.

Environmental report: bilancio ambientale.

Ethical committee: comitato etico.

Ethical funds: fondi di investimento etici.

Fair trade: commercio equo e solidale.

Management board: consiglio di gestione.

Non-governmental organization (NGO): organizzazione non governativa (ONG).

Provision: disposizione.

Rating agency: agenzia di rating.

Risk assessment: valutazione del rischio.

Social report: bilancio sociale.

Socially responsible company: impresa socialmente responsabile.

Socially responsible investment funds: fondi di investimento socialmente responsabili.

Socially responsible investment (RSI): investimento socialmente responsabile.

Stakeholder map: mappa degli stakeholder.

Stakeholder: portatore di interessi.

Supervisory board: consiglio di sorveglianza.

Sustainability report: bilancio di sostenibilità.

Triple bottom line theory: teoria secondo la quale l'insieme dei fattori economici, societari e ambientali conferisce successo alla performance dell'impresa.

Unarmed bank: banca non armata.

Bibliografia

AA. VV., Dizionario bilingue Oxford Paravia, 2007.

AA. VV., Dizionario commerciale inglese, Garzanti Linguistica, 2005.

Commissione Europea, "Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility", Bruxelles, 2001.

Bilancio di sostenibilità 2008, FIAT.

Bilancio sociale 2007, Banca Intesa Sanpaolo.

Sitografia

www.bilanciosociale.it

www.businessdictionary.com

www.fiatgroup.com

www.intesasanpaolo.com

www.unglobalcompact.org