



Una storia italiana dal 1472

Bilancio  
09

La responsabilità sociale del Gruppo Montepaschi

# INDICE

CONSIDERAZIONI DEL PRESIDENTE .....	3
CONSIDERAZIONI DEL DIRETTORE GENERALE .....	4
1. STRATEGIA E ANALISI .....	5
2. PROFILO DEL GRUPPO .....	9
3. PARAMETRI DEL BILANCIO .....	14
4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO .....	19
FS. ASPETTI SOCIALI E AMBIENTALI DEL SETTORE FINANZIARIO .....	29
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica .....	29
Approccio Gestionale .....	29
Prodotti e Servizi .....	35
EC. PERFORMANCE ECONOMICA .....	44
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica .....	44
EN. PERFORMANCE AMBIENTALE .....	51
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica .....	51
Materie prime .....	52
Energia .....	55
Acqua .....	62
Biodiversità .....	63
Emissioni, scarichi, rifiuti .....	63
Prodotti e Servizi .....	66
Conformità .....	68
Trasporti .....	69
Generale .....	69
LA. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE .....	70
Strategie e modelli di sviluppo .....	70
Rapporti e Condizioni di Lavoro .....	72
Relazioni Industriali .....	78
Salute e Sicurezza sul Lavoro .....	81
Formazione e Sviluppo Risorse .....	83
Qualità della Vita Lavorativa e Pari Opportunità .....	88
HR. PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI .....	90
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica .....	90
Investimenti e Approvvigionamenti .....	91
Non Discriminazione .....	92
Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva .....	92
Lavoro Minorile .....	93
Lavoro Forzato .....	93
SO. IMPATTI NELLA SOCIETÀ .....	94
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica .....	94
Collettività .....	94
Corruzione .....	95
Contributi Politici .....	96
Comportamenti AntiCollusivi .....	97
PR. RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO .....	99
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica .....	99
Sicurezza dei Consumatori .....	101
Informazioni su Prodotti e Servizi e Customer Satisfaction .....	103
Marketing e Comunicazione .....	106
Tutela della Privacy .....	107
Conformità .....	108

# Considerazioni del **Presidente**

## **In che modo l'impegno etico ha aiutato il Gruppo ad affrontare questo anno straordinario per la finanza e l'economia globale ?**

Il 2009 è stato un anno complicato per la finanza e per l'economia italiana in generale. Un anno in cui il prodotto interno lordo è diminuito del 5%, in cui abbiamo avuto un aumento estremamente significativo della cassa integrazione, del numero dei disoccupati, delle famiglie in difficoltà, delle imprese che non riuscivano a mantenere i fatturati necessari a sostenere il proprio ciclo economico.

In questo contesto, non avere smarrito la vocazione tradizionale della nostra Banca, quella di banca vicina al territorio, con un profilo profondamente retail e che mantiene la sua natura a prescindere dalle condizioni del mercato, ci ha consentito di navigare in un mare difficile senza perdere la rotta. Dentro questa navigazione, coscientemente, abbiamo perso forse delle opportunità, ci siamo rifiutati di assumere determinati rischi, siamo rimasti legati ad un concetto di ricavi tradizionali ricorrenti; e tutto questo trova la sua compiuta raffigurazione nel conto economico di fine anno.

Credo che sia stata una scelta giusta, ragionevole, perché smarrendo la strada di solito intrapresa si ha forse l'occasione per fare qualche buon risultato nel breve ma si rischia anche di combinare dei veri disastri nel lungo periodo.

D'altra parte, la crisi è figlia dell'imposizione di un modello di business che fa dell'irresponsabilità la matrice della conduzione aziendale, sia in termini di assunzione di rischi, sia in termini di gestione degli stessi, sia in termini di relazioni con le persone, con i clienti, con le imprese, con i dipendenti stessi.

A questo non ci siamo piegati nel momento in cui tutto questo sembrava molto moderno, molto facile, anche molto vincente dal punto di vista dei conti. Sarebbe stato paradossale se avessimo assunto questo tipo di atteggiamento proprio quando questo atteggiamento finalmente era arrivato sul banco degli imputati.

## **In momenti di difficoltà economica cresce l'attenzione verso il sistema creditizio quale motore di sviluppo: quali scenari ?**

Il sistema creditizio è una parte importante del tessuto produttivo di un Paese e un fattore determinante per garantire una corretta allocazione delle risorse. In un periodo in cui le risorse sono scarse, far bene in questo ruolo è molto più difficile. Bisogna considerare che un errore di allocazione determina non solo una perdita futura per la banca, ma probabilmente anche la mancata promozione di un'iniziativa che aveva invece ragione di essere promossa. Quindi, da questo punto di vista, la responsabilità aumenta.

Il contesto futuro sarà molto volatile. A fasi di accelerazione della ripresa, probabilmente, almeno del nostro Paese, seguiranno fasi di rallentamento e questo comporta il fatto di non potersi fidare ciecamente di un trend di medio periodo, ma di dover valutare, tempo per tempo e volta per volta, qual è l'allocazione ottimale delle risorse.

L'unico metodo, da questo punto di vista, è ritenere che comunque gli impieghi ed i relativi rischi resteranno sui propri bilanci e quindi che ne saremo responsabili per lungo tempo. Occorre, quindi, stare insieme alle persone che producono, siano esse imprese - piccole, medie e grandi - siano esse famiglie. E non dobbiamo mai perdere questo collegamento, che oggi si chiama banca dei territori ma che si potrebbe chiamare più semplicemente Monte dei Paschi, perché è quello che dal 1472 questa Banca ha continuato ostinatamente a fare.

# Considerazioni del **Direttore Generale**

## **Il Bilancio esprime la qualità del lavoro svolto nell'esercizio 2009: un commento**

Il 2009 è stato un anno importantissimo in tutti gli ambiti della sostenibilità d'impresa, e i risultati che abbiamo conseguito, insieme a quelli che la Banca ha ottenuto sul mercato, sono considerevoli.

Siamo stati inseriti nel Dow Jones Sustainability Index World, ma soprattutto, i temi aperti sui grandi fronti hanno registrato degli "scatti in avanti". Mi riferisco, in particolare, alla trasformazione del Gruppo, che abbiamo realizzato grazie a tutta l'azione del personale, portando così a compimento un percorso industriale di rilievo con 18 mesi di anticipo.

Sul versante della clientela, il momento difficile ci ha visti impegnati, con le nostre filiali, nel venire incontro alle difficoltà delle famiglie e delle imprese. Siamo stati i primi, infatti, a lanciare, con le iniziative "Combatti la crisi", lo spostamento di rata, un gesto concreto di grande sensibilità in questo momento di difficoltà economica, continuando a garantire lo svolgimento del nostro importante ruolo di istituto di credito.

Complessivamente, nonostante la riorganizzazione, il patrimonio dei clienti ha tenuto bene. Tutte le iniziative messe in campo, sulla qualità percepita dalla clientela, anche attraverso ConsumerLab, hanno dato risultati positivi, pur in un periodo molto complesso. Per cui siamo soddisfatti di questo Bilancio.

## **Quali aspetti qualitativi e di responsabilità sociale influenzeranno le politiche future del Gruppo?**

Andremo avanti in questa direzione, lavorando sempre meglio in ogni singolo campo di azione, misurando i nostri risultati, che sono risultati di redditività, in un momento in cui le banche devono essere aziende redditizie, e conciliando questo aspetto con la capacità di stare vicino ai clienti, attraverso un servizio migliore e più rispondente ai loro bisogni, che è alla base poi di un percorso di crescita sostenibile.

Al tempo stesso, cureremo ogni aspetto della gestione del nostro personale, chiamato a dare risposte importanti alla clientela in ogni momento della propria attività, ed in particolare investiremo sulla sua crescita professionale e qualitativa.

Proprio sul versante del rapporto tra il cliente ed il nostro personale ci sarà tanto da fare e saranno impegnate non solo le filiali ma tutte le strutture del Gruppo. Sarà questo il vero punto del prossimo Piano Industriale.

# 1. Strategia e Analisi

1.1

CONSIDERAZIONI DEL  
PRESIDENTE E DEL  
DIRETTORE GENERALE

---

Vedi pagina [3-4](#)

1.2

PRINCIPALI  
IMPATTI, RISCHI  
E OPPORTUNITÀ

---

Il panorama competitivo delle banche si sta caratterizzando per sempre più estese e stringenti regole ed un aumento dello scrutinio e delle pressioni da parte dei clienti, degli operatori finanziari e dei media, soprattutto su questioni inerenti alla corporate governance, alla gestione dei rischi dell'impresa e dei prodotti finanziari.

Il calo dei livelli di redditività, il peggioramento della qualità degli impieghi, la scarsa considerazione da parte di clienti e dell'opinione pubblica, sono alcuni dei fattori che inducono le banche a focalizzare maggiormente la gestione su criteri di efficienza e trasparenza, per cui diventa sempre più cruciale:

- Essere compliant, aderendo alle migliori pratiche internazionali.
- Sviluppare prodotti e servizi prudenti e nello stesso tempo innovativi, coinvolgendo gli stakeholder rilevanti.
- Avere, a tutti i livelli, un personale competente e molto motivato.

Anche gli sviluppi sociali influenzano in misura crescente il business, in quanto driver di possibili rischi e opportunità. Tra questi: i cambiamenti demografici e climatici, la scarsità di risorse naturali, la disintermediazione delle catene di fornitura.

A partire da tali considerazioni, supportate anche da nostre ricerche, dagli input raccolti nei rapporti con i nostri stakeholder e da riflessioni sviluppate in seno alle organizzazioni multistakeholder cui partecipiamo, **abbiamo identificato le questioni su cui riteniamo si possa misurare in modo più appropriato la responsabilità sociale (CSR - Corporate Social Responsibility) del Gruppo Montepaschi:**

- Il controllo dei rischi, la trasparenza e l'etica nel mercato.
- La responsabilità del credito e della distribuzione di prodotti finanziari.
- La soddisfazione dei clienti e reputazione.
- La gestione del capitale umano (con particolare riguardo all'analisi dei riflessi dei cambiamenti organizzativi sul personale e dei sistemi di sviluppo e motivazione).
- La gestione della catena di fornitura.
- Gli impatti del business nella società e nell'ambiente.



L'attività di ricerca supporta in misura crescente gli indirizzi strategici del Gruppo. Le analisi riguardano anche le principali dinamiche sociali in atto in Italia ed i possibili sviluppi del business bancario ad essi associati.

Tra i temi analizzati nel 2009 dall'Area Pianificazione Strategica, Research e Investor Relations:

- il credito al consumo e l'indebitamento delle famiglie
- i distretti industriali (attraverso un osservatorio in continuo dei relativi sviluppi locali)
- il settore delle energie rinnovabili
- il mondo del non profit
- i trend demografici ed i flussi migratori
- l'islamic banking.

Tutti temi su cui il Gruppo è impegnato con progetti e sviluppi commerciali specifici.

La strategia di CSR si è incentrata anche nel 2009 sulle questioni maggiormente rilevanti per i clienti e il personale.

Gli altri ambiti rispetto ai quali il Gruppo si è misurato sono stati la società e l'ambiente.

I principali indicatori monitorati (nella tabella se ne riporta una selezione) segnano performance e sviluppi generalmente positivi.

## Strategia di CSR Piano 2007 - 2009 (sintesi)

AMBITI STRATEGICI	OBIETTIVI 2009	ATTIVITÀ-RISULTATI 2009	INDICATORI DI PERFORMANCE (selezione)	2009	2008
<b>Governance e rischi</b>					
Integrazione strategica della CSR	Completare l'analisi rischi-opportunità di CSR.				
	Integrare indicatori di performance extra finanziarie nella gestione.	Progetto "sostenibilità": definito un set preliminare di KPI da integrare nel sistema di pianificazione, controllo e reporting.			
	Sviluppare politica di coinvolgimento degli stakeholder.	Definita una specifica policy.			
Corporate governance	Integrare maggiormente la CSR nel "progetto societario".	Integrato il "progetto societario" secondo le disposizioni di Banca d'Italia, tra cui una nuova policy sulle remunerazioni del top management con ulteriori parametri di incentivazione di medio-lungo termine.			
Gestione rischi	Implementare il nuovo modello di gestione dei rischi reputazionali.	Effettuata autovalutazione dei rischi reputazionali.			
Compliance	Implementare il Codice Etico.	La prevista attività di formazione e condivisione interna del nuovo Codice Etico è stata <b>riprogrammata per il 2010</b> . Rafforzato il presidio della conformità normativa.			

AMBITI STRATEGICI	OBIETTIVI 2009	ATTIVITÀ-RISULTATI 2009	INDICATORI DI PERFORMANCE (selezione)	2009	2008
<b>Personale</b>					
Motivazione e soddisfazione dei dipendenti	Sviluppare ulteriormente le rilevazioni di employee satisfaction.	Effettuata l'indagine annuale sulla percezione dei dipendenti di Rete riguardo alle condizioni di lavoro e ai relativi impatti sulla qualità del servizio ai clienti. L'indagine ha avuto per la prima volta anche un focus sui "valori aziendali".	Employee perception index (scala 20-100)	65,2	64,5
		Introdotta la figura del Gestore Risorse Umane anche per rafforzare le capacità di ascolto e motivazionali nei confronti dei dipendenti.	Turnover (%)	0,45	0,97
		La prevista esplicitazione della policy di sostenibilità nella gestione delle risorse umane è stata <b>riprogrammata per il 2010</b> .	Formazione procapite (ore) <sup>(1)</sup>	36	51
Gestione responsabile delle riorganizzazioni		I riflessi degli sviluppi organizzativi sul personale sono stati gestiti in accordo con i sindacati, assicurando alle risorse interessate uniformità di trattamento ed il costante "ascolto" delle loro esigenze. Le cessazioni sono state agevolate ricorrendo ai specifici piani di incentivazione. Circa 700 persone hanno seguito percorsi di riqualificazione.			
Pari opportunità	Sviluppare iniziative per conciliare lavoro e famiglia.	Avviate iniziative di mobilità sostenibile. Lo studio di ulteriori misure connesse per migliorare la gestione del tempo lavoro-famiglia da parte dei dipendenti è stato <b>riprogrammato per il 2010</b> .	Donne dirigenti-quadri (%)	29,0	26,5
			Personale femminile (%)	44,2	43,2
<b>Clienti</b>					
Informazione e supporto ai consumatori	Attuare un piano "anticrisi" per la clientela.	Attuato un articolato piano di soluzioni "anticrisi" per i clienti in maggiore difficoltà.	Mutui sospesi - privati (n.)	8.200	--
		Recepito le nuove disposizioni in tema di trasparenza.	Mutui sospesi - imprese (n.)	6.858	--
Rispetto impegni di servizio	Sviluppare ulteriormente le analisi ed i livelli di customer satisfaction.	Ampliato il perimetro e approfondito gli ambiti di indagine della customer care e satisfaction.	Customer perception index (scala 20-100)	73,5	73,0
		Rafforzata la gestione dei reclami con l'obiettivo di ridurre i relativi tempi di risoluzione.	Reclami (n.) <sup>(2)</sup>	11.267	10.258
			Retention clienti (%) <sup>(3)</sup>	93,9	95,3
	Sviluppo della competenze sugli aspetti rilevanti di qualità del servizio ai clienti.	Potenziata ulteriormente la collaborazione con le associazioni dei consumatori anche in attività di sensibilizzazione e formazione del personale di Rete.			
	Sviluppare "carta dei diritti del cliente bancario".	Avviato, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, lo sviluppo di una "carta dei diritti e doveri dei clienti bancari".			

<sup>(1)</sup> Il valore 2008 risultava fortemente influenzato dallo straordinario impegno formativo e di addestramento su procedure e modelli di servizio che ha interessato il personale ex Antonveneta.

<sup>(2)</sup> I reclami sono aumentati soprattutto a causa delle note vicende sulla portabilità dei mutui e qualche disagio legato alle integrazioni societarie avvenute in corso d'anno. I valori non comprendono le contestazioni inerenti all'anatocismo e alla clonazione di carte di credito/debito.

<sup>(3)</sup> La retention è diminuita per effetto della cessione di alcune filiali e l'eliminazione del doppio conteggio dei clienti condivisi dalle banche integrate in corso d'anno.

AMBITI STRATEGICI	OBIETTIVI 2009	ATTIVITÀ-RISULTATI 2009	INDICATORI DI PERFORMANCE (selezione)	2009	2008
<b>Società</b>					
	Potenziare l'operatività nel campo della microfinanza.	Intensificate in misura considerevole le attività di Microcredito di Solidarietà, la società del Gruppo specializzate nel microcredito.	Microcrediti (n.)	312	158
Impatti sociali dei servizi	Sviluppare l'offerta per nuove categorie di clienti. Ampliare l'offerta per le piccole imprese in ambiti ad elevato impatto sociale.	Consolidato il modello di servizio sul "migrant banking". Allo studio inoltre un possibile intervento del Gruppo nel comparto del cosiddetto "Islamic Banking".  Avviato un progetto "terzo settore".	Migrant banking (clienti %)	4,7	4,4
	Elaborare policy per la gestione degli impatti sociali degli investimenti.	<b>L'obiettivo è stato riprogrammato per il 2010.</b>			
	Performance di CSR nella catena di fornitura	Implementare la nuova policy "sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti".	Attuata la nuova Policy di gestione della catena di fornitura secondo criteri di sostenibilità.	Rating di sostenibilità dei fornitori (scala 1-10)	4,7
			Acquisti "green" (%)	4	--
Supporto alle comunità	Approfondire l'analisi degli impatti sociali delle sponsorizzazioni.	<b>L'obiettivo è stato riprogrammato per il 2010.</b>			
		Promosse ed effettuate varie raccolte fondi per finalità sociali.	Contributi diretti alle comunità (milioni)	46,4	60,0
		Assicurate varie forme di assistenza finanziaria ai clienti e alle popolazioni colpite da calamità naturali.			
<b>Ambiente</b>					
Ecoefficienza	Migliorare i livelli di eco-efficienza.	Esteso anche a Banca Antonveneta l'approvvigionamento di energia elettrica da fonte rinnovabile.	Energia elettrica da fonte rinnovabile (%)	87	64
		Ottenuti risparmi energetici significativi attraverso il rinnovamento e l'efficientamento delle dotazioni IT.	Energia procapite (TEP - Tonnellate Equivalenti di Petrolio)	2,03	1,99
		Ridotti i consumi di carta.	Emissioni CO2 procapite (kg)	1.226	1.858
		Incrementati i tassi di utilizzo di carta eco-compatibile e di riciclaggio dei toner.	Carta procapite (kg)	75	103
		Sviluppare attività di mobility management.	Analizzati gli spostamenti casa-lavoro nei comuni di Siena e Roma, individuando specifici interventi migliorativi da realizzare.		
Green banking	Implementare la policy "energia e cambiamenti climatici". Incrementare il business nel settore delle energie rinnovabili.	Finanziati più di 1.000 progetti nel settore delle energie rinnovabili.	Finanziamenti alle energie rinnovabili (milioni)	379	320
		Analizzati i rischi ambientali del credito specializzato e negli affidamenti alle grandi imprese.	Rischio medio-basso operazioni di credito specializzato (%)	77	--
			Rischio medio-basso affidamenti a grandi imprese (%)	67	--



## 2. Profilo del Gruppo

2.1 - 2.5

PRINCIPALI MARCHI,  
PRODOTTI E/O SERVIZI,  
STRUTTURA OPERATIVA,  
PRESENZA TERRITORIALE

La Banca Monte dei Paschi di Siena è ritenuta la banca più antica del mondo. Le sue origini risalgono al 1472 come “Monte di Pietà”. Istituto pubblico fino al 1995, la Banca è oggi a capo del terzo gruppo bancario italiano (Gruppo Montepaschi).

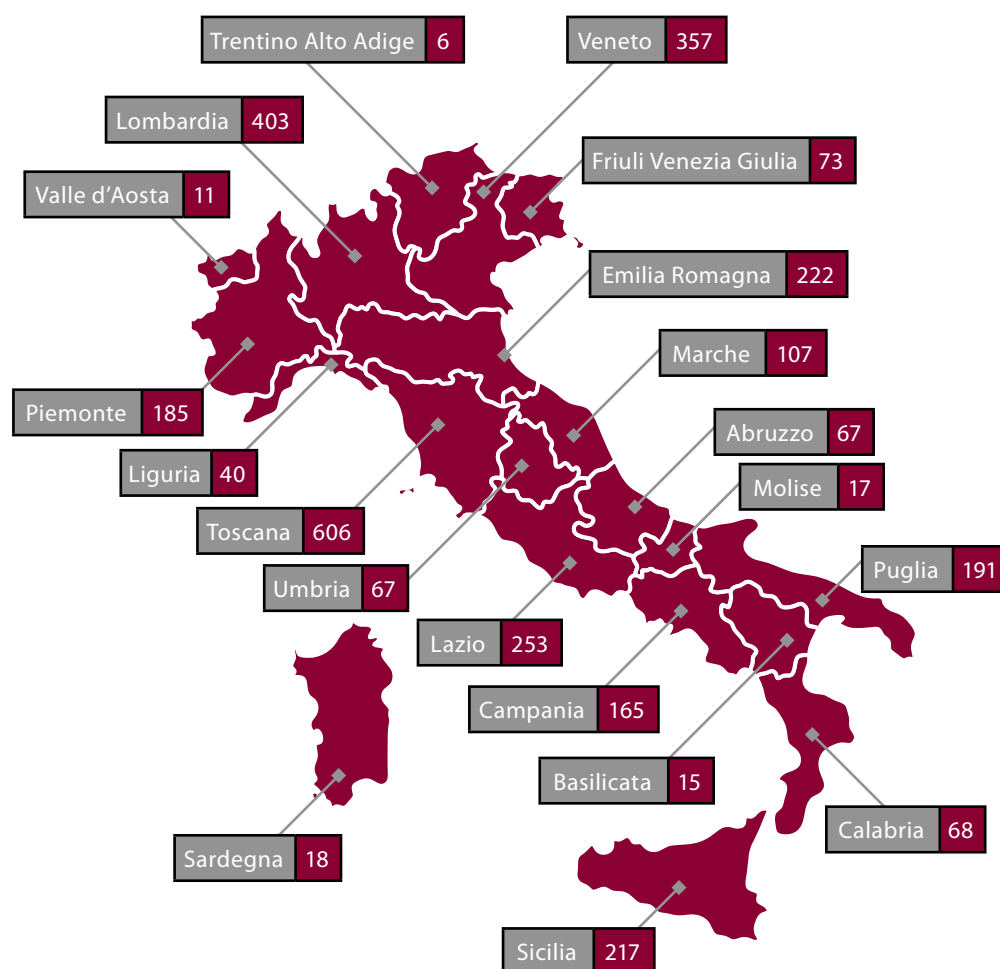
### ATTIVITÀ PRINCIPALI

La principale attività del Gruppo è la fornitura di servizi bancari e di altri servizi finanziari connessi, inclusi il credito a lungo termine per famiglie e imprese, il leasing, il factoring, il credito al consumo, gli investimenti mobiliari e l'intermediazione di titoli azionari e obbligazionari.

Opera inoltre nel settore assicurativo attraverso una partnership strategica con il Gruppo AXA.

Nel comparto del risparmio gestito, il Gruppo ha ceduto il controllo delle società di asset management focalizzando il proprio intervento nella fase di distribuzione.

Le filiali del Gruppo Montepaschi in Italia



### PRESENZA TERRITORIALE

È presente in tutta Italia - dove realizza la quasi totalità del proprio fatturato - con una rete distributiva composta da 3.088 filiali, 253 centri specialistici (per le piccole-medie imprese, gli enti pubblici ed i clienti private), 163 uffici finanziari, 836 promotori e 3.635 ATM.

È presente anche all'estero soprattutto per supportare i progetti di internazionalizzazione delle imprese italiane. A fine 2009: 4 filiali - Londra, New York, Honk Kong, Shangai -, 11 uffici di rappresentanza e 3 banche sussidiarie - MontePaschi Banque, in Francia, MontePaschi Monaco, nel Principato di Monaco, MontePaschi Belgium, in Belgio.

### STRUTTURA OPERATIVA E PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

La Struttura Organizzativa riflette il nostro approccio integrato e multimercato verso le attività finanziarie, creditizie e assicurative, con un'architettura che comprende:

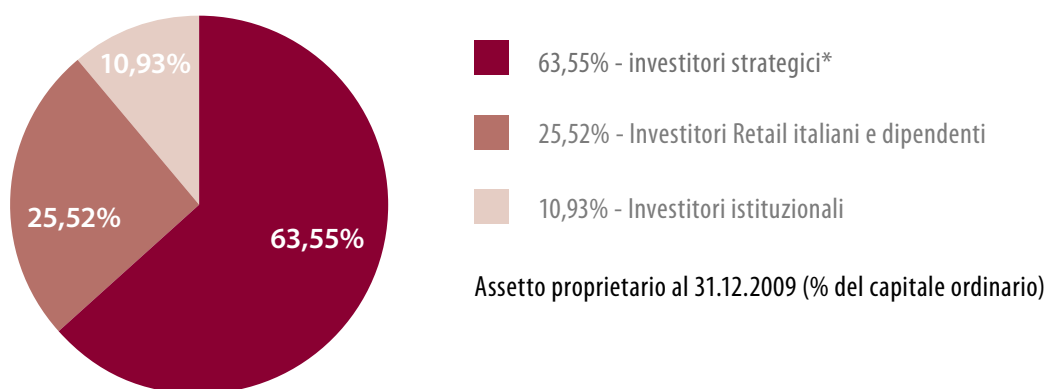
- Una **struttura centrale** di coordinamento direzionale e gestionale, la Capogruppo Bancaria, che svolge anche attività operative per conto delle Reti commerciali.
- Una **struttura di produzione**, costituita dalle Società Prodotto, dedicate allo sviluppo di strumenti finanziari specialistici da offrire al mercato. Tra queste: Consum.it (società di credito al consumo), MPS Capital Services Banca per le Imprese (specializzata nell'attività di corporate finance, capital market e finanza strutturata), MPS Leasing&Factoring (specializzata nell'offerta di servizi di leasing e factoring per le imprese).
- Una **struttura di distribuzione**, composta dalle Unità di Business, rappresentate principalmente dalle Reti bancarie di Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta, BiverBanca e MPS Banca Personale (incorporata nel marzo 2010 nella Capogruppo).
- Una **struttura di servizio**, costituita dalle società che presidiano le attività informatiche (Consorzio Operativo di Gruppo), immobiliari (Paschi Gestioni Immobiliari) ed altre di supporto al business.

## 2.6

### ASSETTO PROPRIETARIO

Banca Monte dei Paschi di Siena è una società per azioni quotata alla Borsa Italiana. È un componente del FTSE MIB40 - il principale indice di benchmark dei mercati azionari italiani - con una capitalizzazione di mercato al 31.12.2009 pari a circa 8,2 miliardi di euro.

Le azioni ordinarie sono 5.569.271.362, così ripartite:



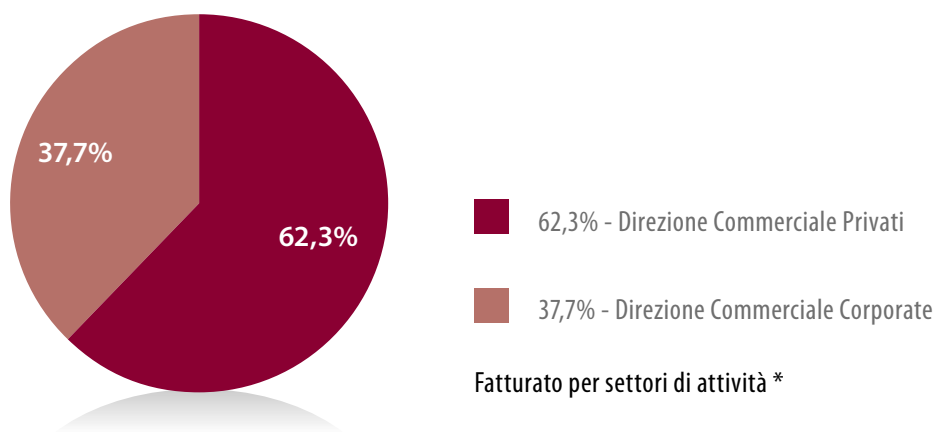
\*Fondazione MPS 45,68% JP Morgan Chase 5,54% AXA S.A. 4,56% Caltagirone Francesco Gaetano 4,45% Unicoop Firenze 3,32%

2.7, 2.8

DIMENSIONE E MERCATI

SERVITI

Il Gruppo conta più di 32.000 dipendenti, oltre 3.000 filiali e circa 6,3 milioni di clienti.



\* Margine della gestione finanziaria e assicurativa

2.9

CAMBIAMENTI

ORGANIZZATIVI

SIGNIFICATIVI

Quest'anno il Gruppo è stato interessato da operazioni societarie facenti capo alle linee disegnate dal Piano Industriale 2008-2011. Le principali sono state:

- Gennaio 2009** ■ costituzione della Nuova Banca Antonveneta con una rete di oltre 400 filiali nel Triveneto
- Marzo 2009** ■ incorporazione di Banca Toscana
- Aprile 2009** ■ dismissione del capitale delle società di risparmio del Gruppo e perfezionamento della partnership con Clessidra per la creazione di una Sgr indipendente (Prima Sgr)
- Luglio 2009** ■ cessione a Banca Popolare di Puglia e Basilicata di 15 sportelli di Banca Monte dei Paschi di Siena
- Ottobre 2009** ■ delibera della fusione per incorporazione di Mps Banca Personale e Mps SIM in Banca Monte dei Paschi di Siena
- Dicembre 2009** ■ accordo per la cessione di 50 sportelli di Banca Monte dei Paschi di Siena a Banca Cassa di Risparmio di Firenze - Gruppo Intesa SanPaolo
- Gennaio 2010** ■ accordo per la vendita di 22 filiali di Banca Monte dei Paschi di Siena a Banca Carige

2.10

RICONOSCIMENTI

E PREMI RICEVUTI

### MUTUO MPS PROTEZIONE

Miglior mutuo 2009 secondo l'Osservatorio Finanziario - un istituto che monitora in Italia prodotti e servizi finanziari di 40 banche.

La motivazione: "il Mutuo Protezione ha proposto un tetto massimo contenuto, pari al 5,5%, inferiore di circa il 23% rispetto alla media dei prodotti analoghi che rimangono ancora poco numerosi. Il prodotto del gruppo bancario senese ha dalla sua anche numerose



offerte scontate in collaborazione su base locale con enti, associazioni di consumatori e di lavoratori". Secondo OF inoltre, "il Gruppo Montepaschi ha organizzato nel 2009 numerose iniziative d'informazione orientate ad aiutare le famiglie a capire meglio come gestire difficili situazioni debitorie. Questa attività di trasparenza e di informazione finanziaria si è anche tradotta sia in una Guida ai Mutui sia in una serie di incontri a livello locale realizzati nell'ambito del ConsumerLab, in collaborazione con 15 associazioni di consumatori".

### WEB RANKING - CSR ONLINE



Al terzo posto tra le società del FTSE MIB 40 (prima banca in Italia e in Europa) per la comunicazione internet sulla CSR, secondo la specifica ricerca Hallvarsson&Halvarsson - Webranking 2009.

### INDICI DI SOSTENIBILITÀ FINANZIARIA

Conferme e nuove ammissioni del titolo BMPS in indici finanziari composti da titoli di emittenti con le migliori performance di sostenibilità.



**Ammesso nell'indice WORLD** e confermato per il secondo anno nello STOXX.



Confermato negli indici GLOBAL e EUROPE



Confermato nel Registro Excellence.



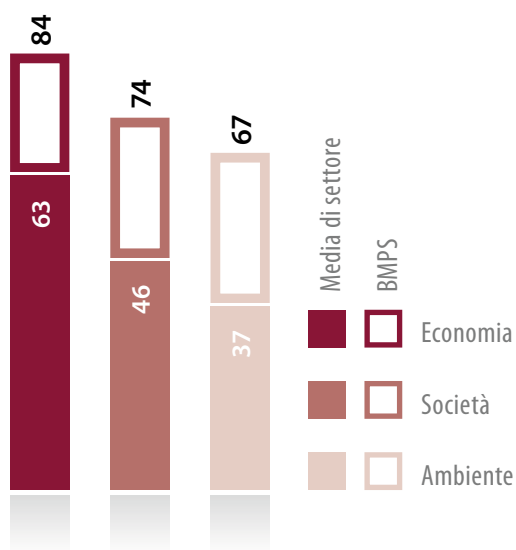
Incluso nel novero delle 120 società al top in Europa per sostenibilità.

### RATING DI SOSTENIBILITÀ

I giudizi sulla sostenibilità delle nostre performance espressi dalle società di rating specializzate, sono sia un importante riferimento per verificare la nostra strategia di CSR, sia indici di reputazione che influiscono nelle decisioni di investimento di un numero crescente di operatori finanziari. Dal 2010 monitoreremo anche la presenza del titolo BMPS nei portafogli di fondi etici e di investitori istituzionali socialmente responsabili per valutare le connesse opportunità per attrarre capitale.

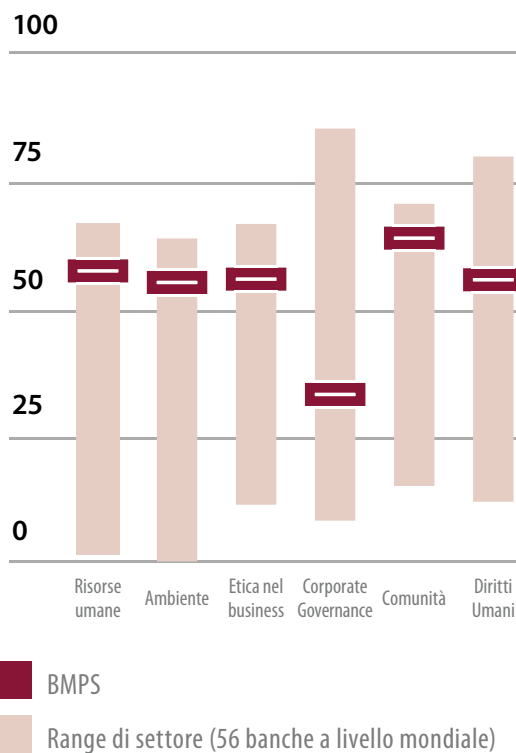
## Profilo del Gruppo

### SAM

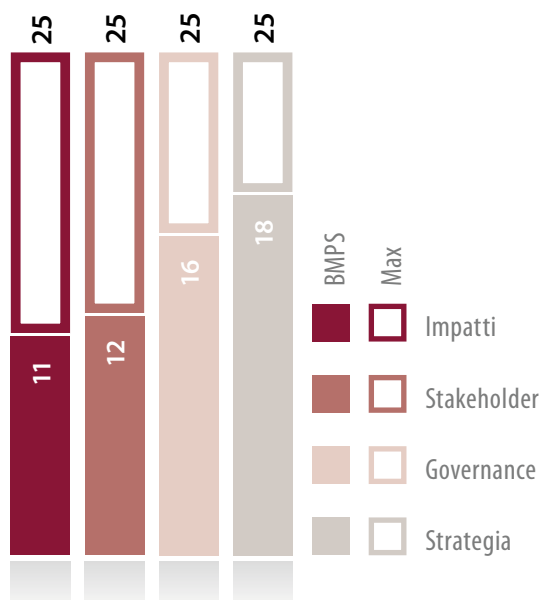


Punteggio complessivo: 76 (media di settore 51)  
 Posizionamento: Bronze Class (tra le prime 14 banche a livello mondiale)

### VIGEO

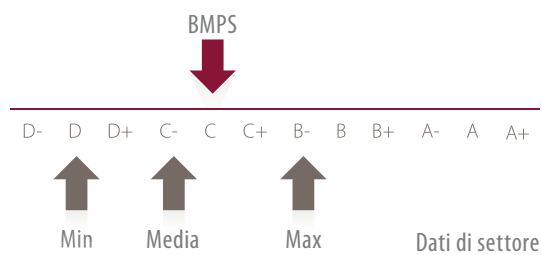


### ACCOUNTABILITY RATING ITALIA



Punteggio complessivo 58,4 (media di settore 38,4)  
 Posizionamento: prima banca del FTSE MIB 40 (5° assoluto)

### OEKOM RESEARCH



Rating: C  
 Posizionamento: Classe Prime (15° tra 79 banche a livello mondiale)

## 3. Parametri del Bilancio

3.1-3.11

PROFILO,

OBIETTIVO E PERIMETRO

DEL RAPPORTO

Il Bilancio fornisce un quadro aggiornato dell'operato del Gruppo in relazione al proprio sistema valoriale. Costituisce un elemento importante per diagnosticare e pianificare i miglioramenti necessari, ed è parte di un progetto più ampio, finalizzato ad accrescere e valorizzare i caratteri di eticità della nostra immagine e della reputazione nei confronti degli stakeholder.

**Il Bilancio è redatto secondo le "Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement"** definite nel 2008 dal Global Reporting Initiative (GRI). Valorizza inoltre, al fine di individuare le questioni maggiormente significative su cui focalizzare la rendicontazione, i principali requisiti del modello di "rendiconto agli stakeholder" proposto dall'Associazione Bancaria Italiana, nonché gli standard di analisi delle principali agenzie di rating extra finanziari (Vedi anche [1.2](#)).



**Il livello di applicazione delle Linee Guida GRI-G3 è pari ad A+ (livello massimo).**

Il Bilancio è annuale. Vi sono riportati attività e dati relativi all'esercizio chiuso il 31 Dicembre 2009, ed i fatti più rilevanti del primo trimestre 2010, riferiti al Gruppo Montepaschi - come definito nel nostro Bilancio Consolidato.

Sono escluse dal perimetro di rendicontazione:

- Il comparto assicurativo (AXA MPS Assicurazioni Vita e AXA MPS Assicurazioni Danni), la cui gestione compete al Gruppo AXA.
- Il comparto di gestione del risparmio (Monte Paschi Asset Management e ABN Amro Asset Management Italy), il cui controllo è stato ceduto a Clessidra nell'ambito di una partnership per la creazione di una nuova società di gestione del risparmio indipendente - Prima sgr.

I dati qui esposti sono stati estratti da vari sistemi informativi aziendali: dalla contabilità generale alla banca dati sui clienti, dal sistema di gestione del personale alle procedure di acquisto. Parte di essi, per i quali non vi è attualmente una gestione unitaria di Gruppo, sono stati rilevati da ciascuna realtà societaria e territoriale e quindi aggregati centralmente dalle competenti Funzioni di Capogruppo.

Al fine di dare una corretta rappresentazione delle performance del Gruppo, è stata privilegiata l'inclusione di informazioni quali-quantitative direttamente misurabili, evitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, ove necessario, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili.

Per assicurare opportuni termini di paragone, sono riportati anche i dati al 31.12.2008. I dati di ulteriori anni precedenti non sono invece esposti in quanto relativi a perimetri



societari tali da rendere non significativi i relativi confronti.

Nel capitolo "Performance Ambientale" i dati al 31.12.2009 sono riferiti ad un perimetro organizzativo più esteso rispetto alla precedente edizione in quanto integrano le attività di Società già facenti parte del Gruppo, ma che non avevano partecipato finora al consolidamento. Per consentire una comparazione significativa con l'anno precedente, ove rilevante, vengono proposte anche analisi "a perimetro costante" in cui i dati al 31.12.2009 non considerano tali integrazioni.

### Limitazioni di perimetro

Gli ambiti di analisi degli indicatori al 31.12.2009 esposti nel Bilancio, se non diversamente indicato, riguardano il seguente perimetro societario:

<b>Clienti</b>	Le elaborazioni non comprendono i clienti di BiverBanca, Consum.it (non condivisi con le altre banche del Gruppo), le filiali e le banche estere
<b>Ambiente</b>	Le elaborazioni non comprendono le filiali e le banche estere
<b>Personale</b>	Le elaborazioni non comprendono Monte Paschi Ireland Ltd, le filiali estere e gli addetti alle pulizie
<b>Fornitori</b>	I dati non comprendono BiverBanca

3.13

ATTESTAZIONE ESTERNA

Il Bilancio è stato verificato dalla società di revisione contabile KPMG. S.p.A. L'attività è stata condotta con le modalità indicate nella loro Relazione e ci ha offerto numerosi spunti di miglioramento, sia per il processo di rendicontazione che per più efficaci applicazioni della nostra Politica di CSR.



**KPMG S.p.A.**  
**Revisione e organizzazione contabile**  
Viale Niccolò Machiavelli, 29  
50125 FIRENZE FI

Telefono +39 055 213391  
Telefax +39 055 215824  
e-mail it-fmauditaly@kpmg.it

## **Relazione indipendente sulla revisione limitata del bilancio sulla responsabilità sociale**

Al Consiglio di Amministrazione di  
Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio sulla responsabilità sociale del Gruppo MONTEPASCHI (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2009. La responsabilità della redazione del bilancio sulla responsabilità sociale in conformità alle linee guida "*Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement*" definite nel 2008 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Parametri del bilancio", compete agli amministratori di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo MONTEPASCHI in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio sulla responsabilità sociale. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
  
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("*ISAE 3000*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili [*"Code of Ethics for Professional Accountants"* emesso dall'*International Federation of Accountants ("IFAC")*], compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio sulla responsabilità sociale non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul bilancio sulla responsabilità sociale consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio sulla responsabilità sociale, analisi del bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
  - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Valore economico direttamente generato e distribuito" incluso nella sezione "Performance economica" del bilancio sulla responsabilità sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2009, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58, in data 9 aprile 2010;

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio sulla responsabilità sociale. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
  - interviste e discussioni con i delegati della Direzione di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., con il personale di Paschi Gestioni Immobiliari S.p.A. e del Consorzio Operativo Gruppo MONTEPASCHI, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio sulla responsabilità sociale, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio sulla responsabilità sociale;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sulla responsabilità sociale, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti.
- analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sulla responsabilità sociale rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione, con particolare riferimento alla strategia e alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., sulla conformità del bilancio sulla responsabilità sociale alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000, e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al bilancio sulla responsabilità sociale dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 20 aprile 2009.

- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio sulla responsabilità sociale del Gruppo MONTEPASCHI al 31 dicembre 2009 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida “*Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement*” definite nel 2008 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come indicato nel paragrafo “Parametri del bilancio”.

Firenze, 16 aprile 2010

KPMG S.p.A.



Andrea Rossi  
Socio



# 4. Governance, impegni, coinvolgimento

4.1

STRUTTURA  
DI GOVERNO

---

Prudenza, integrità e trasparenza - in coerenza con il Codice di autodisciplina emanato dal Comitato per la corporate governance di Borsa Italiana - sono i fondamenti del nostro governo societario.

In particolare, **la Capogruppo ha scelto di dotarsi di un Modello “tradizionale” di amministrazione e controllo**, in quanto ritenuto il più idoneo ad assicurare una sana, prudente gestione ed un efficace controllo, in ragione di alcune peculiarità e prerogative della Banca:

- La struttura proprietaria, la tutela delle minoranze ed il relativo grado di apertura al mercato del capitale di rischio.
- Le dimensioni e la complessità operativa.
- L'orientamento verso obiettivi di medio e lungo periodo.
- La struttura organizzativa del Gruppo.

Il Modello prevede:

- Un Consiglio di Amministrazione che esercita i propri poteri di indirizzo, supervisione strategica e gestione, delegando al Direttore Generale i poteri di natura esecutiva.
- Un Collegio Sindacale che vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sulla corretta amministrazione, sull'adeguatezza degli assetti organizzativi, di controllo e amministrativo-contabili dell'azienda.
- L'Assemblea dei soci, competente a deliberare, tra l'altro, in sede ordinaria o straordinaria, in merito a:
  - La nomina e la revoca dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, ed i relativi compensi e responsabilità.
  - L'approvazione del bilancio e la destinazione degli utili.
  - Fusioni, scissioni, aumenti di capitale e ogni eventuale modifica dello Statuto.
  - La nomina della società di revisione contabile.
  - Le politiche di remunerazione ed i piani di compensi basati su strumenti finanziari a favore dei consiglieri di amministrazione, dei dipendenti e dei collaboratori- non legati da rapporto di lavoro subordinato - della Banca.

È prevista la possibilità di costituire, nell'ambito del Consiglio di Amministrazione, Comitati con funzioni consultive e propositive, composti da Amministratori, in maggioranza indipendenti, le cui attività sono disciplinate da appositi regolamenti approvati dal Consiglio stesso. **Il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla costituzione dei seguenti Comitati:**

- Comitato per la Remunerazione.
- Comitato per il Controllo Interno.
- Comitato per la Responsabilità Sociale di Impresa.

Il Modello si basa sui principi indicati dal citato Codice di Autodisciplina e persegue, inoltre, i seguenti obiettivi:

- La chiara distinzione dei ruoli e delle responsabilità.
- L'appropriato bilanciamento dei poteri.
- L'equilibrata composizione degli organi societari.
- L'efficacia dei controlli.
- Il presidio di tutti i rischi aziendali.
- L'adeguatezza dei flussi informativi.
- La responsabilità sociale d'impresa.

Nel corso dell'anno, il Modello è stato integrato attraverso un "progetto di governo societario", anche secondo le specifiche disposizioni di Banca d'Italia. Tra i principali interventi:

- La modifica dello Statuto relativamente alle linee fondamentali dell'organizzazione societaria.
- La modifica/adozione di regolamenti interni e l'assunzione di delibere degli organi sociali, con riferimento in particolare ai requisiti ed alle responsabilità degli stessi.
- La definizione di politiche di remunerazione ed incentivazione, coerenti a livello di Gruppo, ovvero con valenza su tutte le società controllate, bancarie e non, operanti in Italia e all'estero.

### [Relazione sulla Corporate Governance.](#)

4.2, 4.3

AMMINISTRATORI

INDIPENDENTI

E/O NON ESECUTIVI

#### **Tutti gli Amministratori sono non esecutivi, in quanto:**

- L'amministratore Delegato, figura prevista dallo Statuto, non è stato nominato.
- Il Comitato Esecutivo, previsto anch'esso dallo Statuto, non è stato costituito.
- Non vi sono Amministratori che ricoprono funzioni direttive nella Banca.

**Due Amministratori su dodici sono indipendenti**, ovvero non hanno relazioni con la Banca - o con soggetti ad essa legati - tali da condizionarne l'autonomia di giudizio ed il libero apprezzamento dell'operato del management.

In ciascuna lista per l'elezione del Consiglio di Amministrazione almeno due candidati, specificatamente indicati, devono possedere specifici requisiti di indipendenza.

### [Relazione sulla Corporate Governance pag. 16; 25-26.](#)



### 4.4 MECCANISMI A DISPOSIZIONE DEGLI AZIONISTI E DEI DIPENDENTI PER FORNIRE RACCOMANDAZIONI O DIRETTIVE AL PIÙ ALTO ORGANO DI GOVERNO

---

Viene assicurata una partecipazione democratica degli azionisti attraverso misure quali:

- Ogni azione vale un voto, entro il limite del 4% (per cui fa eccezione la sola Fondazione MPS).
- La limitazione del potere di voto della Fondazione MPS si sostanzia nel fatto che in Assemblea Ordinaria può partecipare per un numero di azioni inferiore di almeno un'unità rispetto al totale di quelle detenute dagli altri soci presenti.

Inoltre:

- I soci che, anche congiuntamente, rappresentano almeno un quarantesimo del capitale avente diritto di voto, possono richiedere, entro cinque giorni dalla pubblicazione dell'avviso di convocazione dell'Assemblea, l'integrazione dell'elenco delle materie da trattare, indicando nella domanda gli ulteriori argomenti proposti.
- In Assemblea ciascun socio può intervenire sugli argomenti all'ordine del giorno.
- I dipendenti in possesso di azioni ordinarie della Banca possono esercitare il proprio diritto di voto ed intervenire nelle Assemblee Ordinarie e Straordinarie.
- L'Assemblea, sulla base delle modifiche statutarie approvate nel 2009, approva le politiche di remunerazione e i piani di compensi basati su strumenti finanziari a favore dei consiglieri di amministrazione, dei dipendenti e dei collaboratori - non legati da rapporti di lavoro subordinato - della Banca.

[Relazione sulla Corporate Governance pag. 6-10; 53-55](#)

### 4.5 LEGAME TRA COMPENSI E PERFORMANCE

---

In linea di principio, **i sistemi di retribuzione legati alle performance sono strutturati in modo da evitare il prodursi di incentivi in conflitto con l'obiettivo di creazione di valore nel lungo periodo.**

L'Assemblea dei soci del 25.6.2009 ha approvato la [Politica](#) che stabilisce i meccanismi di remunerazione in favore dei Consiglieri di Amministrazione, dei dipendenti e dei collaboratori non legati da rapporti di lavoro subordinato. In particolare, sono stati confermati e rafforzati i criteri per determinare le quote variabili delle retribuzioni dei vertici aziendali in modo da evitare il prodursi di incentivi in conflitto con l'obiettivo di creare valore nel lungo periodo. Secondo le nuove previsioni, conformi anche alle disposizioni di Banca d'Italia, la remunerazione totale, dal 2010, sarà composta da una quota fissa e da un mix equilibrato di quote variabili di breve e di medio-lungo termine.

[Relazione sulla Corporate Governance pag. 30-33.](#)

4.6

ATTIVITÀ IN ESSERE  
PRESSO IL PIÙ ALTO  
ORGANO DI GOVERNO  
PER GARANTIRE CHE  
NON SI VERIFICHINO  
CONFLITTI DI INTERESSE

---

I **sistemi di verifica e controllo** prevedono:

- Un Codice di Comportamento per le Operazioni con le Parti Correlate.
- L'eventuale partecipazione di esponenti aziendali della Banca in altre società deve essere comunicata al Consiglio di Amministrazione; ogni Amministratore deve dare notizia agli altri Amministratori e al Collegio Sindacale di ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbia in una determinata operazione della società.
- Lo Statuto esclude la presenza nel Consiglio di Amministrazione di soggetti che siano contemporaneamente membri di organi amministrativi di altri istituti di credito concorrenti, non facenti parte del Gruppo.

Quest'anno, tali sistemi sono stati ulteriormente rafforzati.

Inoltre, teniamo rapporti di indipendenza con la Società di Revisione (l'incarico sarà svolto da KPMG fino alla rendicontazione relativa alle esercizio 31.12.2010, a termini di legge). Eventuali incarichi e servizi di consulenza a società collegate sono autorizzati, previa approvazione del Collegio Sindacale. I compensi riconosciuti dalla Banca alle aziende appartenenti al network di KPMG per tali attività sono riportati nel [Bilancio Consolidato al 31.12.2009 \(pag. 431\)](#).

[Relazione sulla Corporate Governance pag. 13-25.](#)

4.7

QUALIFICHE DEGLI  
AMMINISTRATORI

---

Gli Amministratori sono eletti dall'Assemblea con voto di lista. I [Curriculum](#) dei candidati alla carica di Amministratore, compresi gli incarichi ricoperti in altre società, sono comunicati ai soci, per le loro opportune valutazioni, prima delle votazioni.

I requisiti necessari: professionalità e autorevolezza tali da assicurare un elevato livello di dialettica interna all'organo e da apportare un contributo di rilievo alla formazione della volontà del medesimo.

In particolare, i requisiti di professionalità sono anche oggetto di verifica da parte del Consiglio stesso dopo la nomina.

Tutti gli Amministratori sono uomini con un'età media di 59 anni.

[Relazione sulla Corporate Governance pag. 13-15.](#)

**Intendiamo la CSR come il fattore d'impresa che ci stimola a ricercare costantemente il punto di equilibrio tra conformità normativa, scelte competitive, coerenza con il nostro sistema valoriale e diversi punti di vista degli stakeholder.**

Abbiamo formalizzato le nostre posizioni ed aspirazioni al riguardo, in un sistema "a cascata" di principi e regole volontari:

- La **Missione**: "creare valore per gli azionisti, nel breve come nel lungo termine, ponendo attenzione prioritaria alla soddisfazione dei clienti, allo sviluppo professionale delle persone, agli interessi di tutti gli stakeholder".
- La Carta dei **Valori**: etica della responsabilità, orientamento al cliente, attenzione al cambiamento, imprenditività e proattività, passione per le competenze professionali, spirito di squadra e cooperazione.
- Il **Codice Etico** esplicita i valori aziendali attraverso un compendio degli impegni che devono guidare il Gruppo nella loro attuazione, con la costante, attenta considerazione delle aspettative degli stakeholder.
- Le **Politiche tematiche** sviluppano gli indirizzi del Gruppo in specifici ambiti e questioni di CSR.

**Vogliamo che i clienti e l'opinione pubblica ci riconoscano per essere una banca italiana, solida, seria ed affidabile.** In tal senso costruiamo le nostre relazioni nei mercati. Queste ultime sono tradizionalmente caratterizzate da un approccio prudente, ancorato all'economia reale nei territori, orientate al cliente anche con spirito d'innovazione, sebbene lontano da creazioni finanziarie particolarmente rischiose.

**L'importanza e la reputazione della nostra immagine - del nostro brand - sono monitorate in continuità,** sia attraverso analisi qualitative e quantitative dell'esposizione del Gruppo nella stampa, in televisione e da quest'anno anche nel web, sia mediante specifiche indagini presso i clienti bancari e gruppi di opinione.

I rilievi, quest'anno, segnano in particolare un aumento del peso assegnato dai vari stakeholder ai caratteri di eticità espressi dalla Banca, con giudizi generalmente positivi:

- Il 56% dei messaggi chiave su Montepaschi nella stampa sono stati incentrati sulla CSR (741 articoli);
- I giornalisti finanziari intervistati da Demoskopiea nell'ambito della ricerca "best place for green" ci hanno indicato come la banca migliore in quanto a responsabilità sociale e ambientale.

**Il valore del brand della Banca,** misurato attraverso l'attualizzazione dei flussi economici ad esso riconducibili al 31 dicembre 2008, secondo la metodologia della Società Interbrand, **è pari a circa 5,3 miliardi.**

4.9

PROCEDURE PER  
IDENTIFICARE E GESTIRE  
LE PERFORMANCE  
ECONOMICHE,  
AMBIENTALI E SOCIALI

**Gli aspetti di sostenibilità** - ambiti e indicatori - rispetto ai quali verificare le nostre performance di lungo periodo **sono individuati attraverso un'attenta osservazione degli scenari e delle dinamiche economiche, sociali ed ambientali** - anche attraverso un costante ascolto e dialogo con gli stakeholder - valutandone regolarmente le implicazioni per il settore ed il ruolo che caso per caso può assumere la Banca.

Tali aspetti sono quindi considerati per sviluppare la Strategia di CSR.

Quest'anno la Strategia ha seguito le linee del Piano di CSR 2007-2009, alla cui attuazione sovrintende il Comitato per la Responsabilità Sociale d'Impresa (a presidio della tematica dal 2004), con il supporto dell'Area Comunicazione della Capogruppo, dove opera un team specialistico di tre persone. L'Area riporta direttamente al Direttore Generale (il ruolo esecutivo più alto della Banca) e al Presidente.

Le attività e **le performance realizzate sono rendicontate annualmente attraverso il Bilancio sulla Responsabilità Sociale**. Il Comitato verifica il Bilancio che viene successivamente discusso in Consiglio di Amministrazione per l'approvazione e quindi presentato all'Assemblea dei soci.

**Abbiamo l'obiettivo di sviluppare ulteriormente le logiche di valutazione delle nostre performance** per integrare maggiormente le variabili non finanziarie, di sostenibilità (CSR Intangible Assets), nel più complessivo sistema di pianificazione, controllo e reporting.

**Pertanto, nel corso dell'anno, è stato avviato il "Progetto Sostenibilità"**, che prevede:

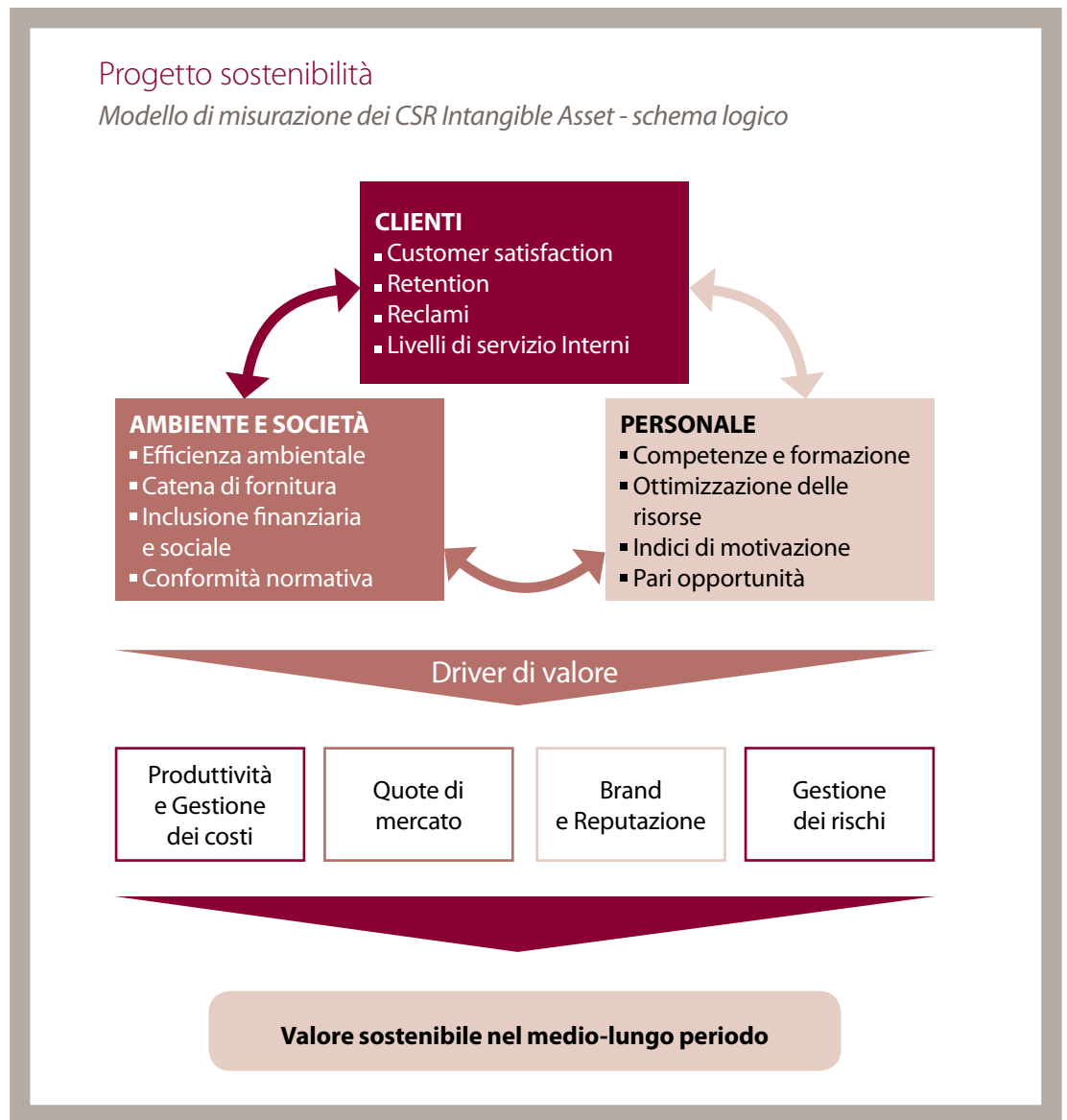
- Un modello organico di misurazione collegato ai principali driver del valore - produttività e gestione dei costi, opportunità di business e quote di mercato, il marchio-brand e la reputazione (vedi riquadro nella pagina successiva).
- Indici di sintesi del valore generato nel lungo periodo.
- Responsabilità e gestione per obiettivi.

### Il Comitato per la Responsabilità Sociale d'Impresa

E' composto da tre Amministratori, alle cui riunioni partecipano anche il Direttore Generale ed il Presidente del Collegio Sindacale. Quest'anno si è riunito 2 volte per esaminare il Bilancio CSR al 31.12.2008 ed i punti di forza e i margini di miglioramento della strategia di responsabilità sociale.

#### *I Compiti*

Ha funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione per la realizzazione di iniziative volte alla salvaguardia dell'ambiente, alla soddisfazione del cliente, allo sviluppo professionale delle persone ed alla tutela degli interessi di tutti gli stakeholder. Ne sostiene dunque l'azione per definire la Politica di CSR, valutando rischi e opportunità rilevanti per la Banca e le relative performance.



### 4.10

#### PROCESSO

#### PER VALUTARE

#### LE PERFORMANCE

#### DEL PIÙ ALTO

#### ORGANO DI GOVERNO

Il Consiglio di Amministrazione verifica con regolarità, almeno una volta l'anno, l'adeguatezza della propria dimensione, composizione e professionalità - intesa come tipologia e varietà di competenze ed esperienze nel suo complesso - nonché del proprio funzionamento e della propria capacità di adottare opportune iniziative.

I risultati di tale autovalutazione sono riportati nel verbale della relativa adunanza e, in sintesi, nella Relazione sulla Corporate Governance. Rilevano, in particolare, l'elevato numero di riunioni effettuate nel corso dell'anno (30) ed il relativo tasso medio di partecipazione (82%).

Riguardo alle performance di lungo periodo - ovvero di sostenibilità -, riferimento centrale per l'azione del Gruppo e del Consiglio, il Consiglio stesso ne verifica la validità anche attraverso l'analisi del Bilancio annuale sulla Responsabilità Sociale.

[Relazione sulla Corporate Governance pag. 18-19.](#)

4.11

MODALITÀ  
DI APPLICAZIONE  
DEL PRINCIPIO O  
APPROCCIO  
PRUDENZIALE

---

La crisi ha rivelato l'importanza delle responsabilità sistemiche delle banche. Un obiettivo, in ottica di sostenibilità, è prevenire e mitigare gli effetti di tali rischi sull'economia reale. Per questo è necessario assicurare idonei presidi di governo, gestione e controllo a garanzia di comportamenti sempre corretti e trasparenti nel mercato, in quanto la prevenzione e la mitigazione dei rischi sono fattori fondamentali per perseguire gli obiettivi aziendali.

Seppure il Gruppo Montepaschi, in virtù di un approccio alla gestione finanziaria tradizionalmente prudente, non sia imputabile di responsabilità significative riguardo alle cause della crisi, in coerenza con il nostro Codice Etico, abbiamo:

- Risposto puntualmente ai nuovi requisiti regolamentari in materia di corporate governance e risk management.
- Rafforzato i sistemi di gestione e controllo dei rischi e le dotazioni patrimoniali necessarie per la loro copertura.
- Sviluppato ulteriormente la policy sulle remunerazioni, confermando la nostra propensione verso obiettivi sostenibili, di lungo periodo.

In particolare, in materia di gestione e controllo dei rischi:

- Sono proseguite le attività di completamento ed estensione alle varie società del Gruppo dei modelli interni sui rischi di credito e operativi, già implementati in Capogruppo dal 2008 (Basilea 2, primo pilastro).
- L'Area Risk Management, che definisce le metodologie di analisi e misurazione dei rischi incorsi, è stata posta a diretto riporto del Direttore Generale e del Presidente, mantenendo altresì un raccordo funzionale con il CFO. Questo cambiamento, in linea con le norme e le migliori pratiche internazionali, mira a garantire maggiori efficacia e autonomia all'attività.
- Sono stati ottimizzati i processi di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale e la redazione del relativo resoconto ICAAP - Internal Capital Adequacy Assessment Process - in conformità a Basilea 2, secondo pilastro.
- Sono state fornite al mercato informazioni trimestrali rilevanti su adeguatezza patrimoniale, esposizione ai rischi e relativi sistemi di gestione - disponibili nella sezione "investors & ricerca" del sito [www.mps.it](http://www.mps.it) - in conformità a Basilea 2, terzo pilastro.
- Sono stati rafforzati policy, processi e meccanismi di gestione dei vari tipi di rischi a cui il Gruppo può essere esposto: di credito, di mercato, operativi, di conformità, ecc.
- Sono state definite nuove procedure per monitorare il rischio di liquidità, con limiti operativi e soglie di tolleranza differenziati per situazioni di normalità e di stress dei mercati, e opportuni "contingency plan" attivabili all'occorrenza.
- È stata effettuata una prima autovalutazione del rischio reputazionale e definiti i relativi criteri organizzativi e di gestione da attuare.



4.12, 4.13

ADOZIONE DI CODICI

E PRINCIPI ESTERNI

E PARTECIPAZIONE

AD ASSOCIAZIONI

DI CATEGORIA

---

Aderiamo ai seguenti Codici e Carte internazionali in tema di sostenibilità:

- La Dichiarazione delle Nazioni Unite su “Finanza e Sostenibilità” - [UNEP Finance Initiative](#) (dal 1998).
- I principi del [Global Compact](#) delle Nazioni Unite (dal 2002).
- [L’Alleanza sulla CSR](#) promossa dalla Commissione Europea - Comunicazione n. 136 del 22 marzo 2006 (dal 2006).

Sosteniamo e partecipiamo all’attività di Organizzazioni Italiane ed internazionali per promuovere la CSR, tra cui: **l’Associazione Bancaria Italiana** (componenti della Commissione Tecnica CSR e di numerose altre commissioni e gruppi di lavoro), il **Forum per la Finanza Sostenibile**, Csr Europe (anche attraverso la **Fondazione Sodalitas**, nel 2009 abbiamo partecipato alle attività per la definizione di una strategia europea sostenibile “[Enterprise 2020](#)”, contribuendo anche con buone pratiche sui temi “sostenibilità nella catena di fornitura” e “valutazione degli aspetti CSR negli investimenti”).

4.14-4.17

COINVOLGIMENTO

DEGLI STAKEHOLDER

---

La nostra idea di responsabilità sociale si fonda sulla convinzione che dall’approccio cooperativo con gli stakeholder si possa generare un surplus di valore economico e sociale.

Per noi, gli stakeholder sono coloro che:

- Contribuiscono alla realizzazione della missione della Banca.
- Sono in grado di influenzare, con le loro molteplici decisioni (di spesa, di investimento, di collaborazione, di regolamentazione e controllo), il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Vengono influenzati dalle nostre scelte ed attività.

Riconosciamo come stakeholder i soggetti portatori di un interesse rilevante rispetto all’attività della Banca, quali gli azionisti/soci, i dipendenti, la clientela, i fornitori ed altri partner commerciali, le istituzioni (tra cui le autorità di controllo e vigilanza, la pubblica amministrazione), le comunità locali.

Per gestire lo stakeholder engagement siamo impegnati a realizzare in modo sistematico le seguenti attività:

- L’identificazione dei soggetti portatori di interesse.
- La valutazione della rilevanza e della significatività di ogni stakeholder.
- L’analisi delle percezioni degli stakeholder.
- La mappatura delle attese degli stakeholder e della relativa soddisfazione.
- La mappatura delle strategie aziendali e dei rischi e delle opportunità collegate all’eventuale conflitto o alla relazione positiva.

## Governance, impegni, coinvolgimento

Siamo impegnati ad incrementare continuamente la qualità della relazione, raffinando le metodologie di engagement e garantendo ad ogni controparte momenti di ascolto e opportunità di confronto.

**Tra le esperienze più mature, nelle quali gli stakeholder vengono coinvolti sulla CSR**, vi sono:

- **Le Relazioni Sindacali** - attraverso vari Organismi paritetici Banca-Organizzazioni Sindacali, sono affrontati temi quali: pari opportunità, clima lavorativo, sostenibilità ambientale. Inoltre il Bilancio sulla Responsabilità Sociale è oggetto di specifici confronti (vedi [LA4](#)).
- **Consumer Lab** - un tavolo di lavoro avviato a fine 2004 con le 15 più importanti Associazioni dei Consumatori italiane. L'obiettivo: accorciare la distanza tra i clienti e la Banca, assicurando chiarezza e semplicità nella comunicazione e individuando soluzioni pratiche su "questioni calde" inerenti ai servizi bancari. (vedi [FS5](#)).

Ulteriori iniziative di confronto e collaborazione, nel corso del 2009, hanno riguardato in particolare:

- **Il personale**, nell'ambito dei progetti di "mobilità sostenibile" (vedi [EN7](#)).
- **Il Governo Italiano, il sistema bancario, le istituzioni locali, le associazioni imprenditoriali e dei consumatori**, per la ricerca di risposte efficaci alla crisi economica (vedi [FS7](#)).
- **L'autorità di vigilanza**, per il migliore recepimento dei nuovi requisiti regolamentari in materia di corporate governance e risk management (vedi [4.1](#), [4.11](#)).
- **I clienti, le istituzioni, i partner commerciali**, per il supporto allo sviluppo delle energie rinnovabili (vedi [FS8](#)).
- **Gli investitori**, attraverso alcune conference call per approfondire aspetti di CSR rilevanti per le loro politiche d'investimento.
- **I fornitori**, coinvolti nel processo di implementazione della nuova policy "sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti" (vedi [EN26](#)).
- **I clienti** tramite le indagini di customer satisfaction (Vedi [PR5](#)).

# FS. Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

## POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

Vedi [FS1](#) - [FS5](#).

## APPROCCIO GESTIONALE

FS1  
POLITICHE AMBIENTALI  
E SOCIALI APPLICATE  
AL BUSINESS

---

il [Codice Etico](#) ci impegna a considerare la condotta delle organizzazioni con cui ci relazioniamo, in modo diretto o indiretto, sotto il profilo della serietà e dell'affidabilità, ponendo attenzione alla loro eventuale implicazione in attività illecite, lesive dei diritti umani, dannose per la salute e sicurezza dell'uomo e della natura.

Qualora le attività di tali organizzazioni si dimostrino non in linea con i principi di condotta attesi, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, su parere del Comitato per la Responsabilità Sociale, valuta la possibilità di non stabilire o proseguire il rapporto.

Per alcuni settori economici la valutazione dei possibili impatti sociali non è univoca e sono oggetto di attento scrutinio da parte dell'opinione pubblica, anche se con posizioni spesso contrastanti. Tra questi: la produzione ed il commercio di armi, di bevande alcoliche, di tabacco, di organismi geneticamente modificati, il nucleare.

Proprio per la loro natura controversa, e quindi incerta, l'operatività della Banca in questi settori non è preclusa in via generale né in termini assoluti, ma è verificata caso per caso al fine di evitare i rischi reputazionali connessi.

In particolare, **relativamente al settore degli armamenti, la policy è quella di non finanziare-intermediare operazioni riconducibili alla produzione ed il commercio di armi ai sensi della Legge 185/1990**. Tale policy è applicata dal 2000 dall'intera filiera commerciale e del credito ed estesa da quest'anno anche all'operatività di Banca Antonveneta.

Tra le altre questioni di responsabilità sociale nel business per le quali il Gruppo ha definito policy specifiche, rilevano:

- **L'ambiente** - tra i cui impegni vi è anche quello di "sviluppare politiche di credito e di investimento che premiano processi e prodotti ad impatto positivo sull'ambiente e sul sociale".
- **I cambiamenti climatici** - che formalizza l'intenzione del Gruppo di "sostenere e promuovere gli investimenti nel settore delle energie rinnovabili e nello sviluppo di tecnologie a bassa emissione".
- **L'inclusione finanziaria** - con la volontà espressa anche nel [Codice Etico](#) di assicurare "attenzione ai bisogni delle componenti sociali più deboli, favorendone l'accesso ai servizi bancari, l'uso consapevole del credito e la prevenzione del sovra indebitamento". In proposito, è in atto una strategia per sostenere le necessità finanziarie delle fasce più vulnerabili della clientela e della società civile.

Finanziamo in massima parte progetti e interventi in Italia, dove gli standard ambientali e sociali sono ampiamente coperti dalla legislazione vigente (valutazione di impatto ambientale delle infrastrutture e delle attività produttive, normativa sui contratti di impiego e sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ecc.).

Non rileviamo pertanto particolari criticità riguardo agli effetti sulla qualità del credito imputabili ad eventuali problematiche di tipo socio-ambientale dei nostri clienti e dei progetti finanziati.

Sono comunque in atto da tempo alcune procedure per monitorare aspetti quali, il rischio ambientale del credito e l'operatività nel settore degli armamenti.

Altra questione, ritenuta significativa per misurare la responsabilità sociale nel business bancario, soprattutto relativamente a realtà attive su scala internazionale, è rappresentata dal supporto finanziario offerto a settori e paesi eticamente "controversi". In questo caso, la policy del Gruppo è improntata ad assicurare adeguati livelli di disclosure.

### RISCHIO AMBIENTALE DEL CREDITO

I possibili impatti ambientali delle imprese clienti e dei loro progetti, nonché le relative modalità di controllo attuate, sono ulteriori indici di qualità del management che abbiamo l'obiettivo di conoscere meglio per trasformarle, insieme ai clienti stessi, in fattori di opportunità.

Vengono fatte in tale senso varie analisi che il gestore integra nella valutazione generale della qualità del credito e in certi casi si riflettono anche in specifiche clausole contrattuali. Le valutazioni riguardano in particolare:

■ **Il credito specializzato ed il project financing** - Mps Capital Services effettua dal 2002 uno screening ambientale delle richieste di finanziamento, che considera: la pericolosità dell'attività e gli obblighi legislativi del settore, la dimensione dell'attività - quale approssimazione dell'estensione dei potenziali danni per l'ambiente -, il possesso di certificazioni ambientali.

Quest'anno sono state analizzate 215 operazioni per 2,1 miliardi. Il 23% è stato classificato a rischio medio-alto, soprattutto in ragione della notevole entità degli importi medi finanziati; un fattore che ha un peso relativo molto alto nella valutazione complessiva.

■ **Gli affidamenti alle grandi imprese** (con fatturato superiore a 500 milioni) - il rating di credito, anche in questo caso, viene assegnato tenendo conto anche di aspetti qualitativi del rischio operativo, quali i possibili danni ambientali generati dall'attività e, in positivo, l'eventuale possesso di certificazioni ambientali.

Quest'anno sono stati analizzati, sotto questo profilo, 470 clienti per circa 18 miliardi di crediti complessivi. Nel 67% dei casi, il rischio è risultato assente o marginale anche in virtù di certificazioni già conseguite o di prossimo ottenimento.

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

FINANZIAMENTI SOTTOPOSTI A SCREENING AMBIENTALE	2009	2008
<b>Credito specializzato - Mps Capital Services</b>		
Numero operazioni	215	656
Importi (migliaia di euro)	2.151.247	5.333.271
<b>Aziende con fatturato superiore a 500 milioni</b>		
Numero clienti	470	308
Importi (migliaia di euro)	18.354.797	14.981.583

LIVELLI DI RISCHIO AMBIENTALE DELLE OPERAZIONI MPS CAPITAL SERVICES (2009)	PROGETTI	%	IMPORTI (euro)	%
Basso (A)	90	41,86%	163.139.010	7,58%
Medio (B)	75	34,88%	1.333.565.204	61,99%
Significativo (C)	34	15,81%	359.278.199	16,70%
Elevato (D)	16	7,44%	295.264.250	13,73%

LIVELLI DI RISCHIO AMBIENTALE DELLE AZIENDE CON FATTURATO SUPERIORE A 500 MILIONI (2009)	%
Assente	43%
Marginale	24%
Media entità e adeguatamente coperto	25%
Grande entità e adeguatamente coperto	8%
Media entità e scarsamente coperto	0%
Grande entità e scarsamente coperto	0%

### OPERATIVITÀ NEL SETTORE DEGLI ARMAMENTI

L'operatività nel settore è presidiata direttamente dalle direzioni generali delle società del Gruppo. La policy al riguardo è quella di "evitare l'attività di finanziamento e di intermediazione di flussi derivanti da forniture ricadenti nelle previsioni delle legge 185/90". Di conseguenza, già dal 2004, la Capogruppo e le altre realtà del Gruppo non figurano negli specifici elenchi pubblicati nella Relazione annuale della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Nel corso dell'anno anche l'operatività residuale, gestita da Banca Antonveneta prima del suo ingresso nel Gruppo, è stata avviata a cessazione (circa 22 milioni).

Al di fuori degli ambiti di applicazione della legge 185/90, il Gruppo intrattiene rapporti commerciali con aziende che, seppure in misura marginale, operano anche in questo settore, fornendo loro servizi finanziari generali, non destinati a progetti specifici. Tali impieghi, a fine 2009, erano pari a 145,4 milioni.

### SUPPORTO FINANZIARIO A SETTORI E PAESI "CONTROVERSI"

Monitoriamo l'esposizione di credito verso settori industriali ad alto impatto ambientale (petrolifero, siderurgico, chimico-farmaceutico, ecc.). A fine 2009 gli impieghi erano pari a 14.009 milioni (l'11,6% del totale).

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

OPERATIVITÀ IN SETTORI AD ELEVATO IMPATTO AMBIENTALE	2009	2008
Impieghi (milioni di euro)	14.009	14.291
Incidenza sul totale impieghi (%)	11,6	12,0

Per quanto concerne l'operatività in settori "controversi", come detto, non vi è una preclusione assoluta.

IMPIEGHI IN SETTORI "CONTROVERSI"	2009		2008	
	Importi (milioni di euro)	% sul totale	Importi (milioni di euro)	% sul totale
Produzione e commercio di armi	145,4	0,11	107,5	0,08
Produzione e commercio di tabacco	17,4	0,01	12,9	0,01
Produzione e commercio di alcool	146,3	0,12	125,7	0,10
Produzione e commercio pellicce	27,5	0,02	29,8	0,02

Lo stesso dicasi per l'attività in Paesi, anch'essi "controversi" in quanto considerati ad alto tasso di corruzione, a regime fiscale privilegiato o che non assicurano un efficace rispetto dei diritti umani. Gli impieghi in tali Paesi sono prevalentemente riconducibili ad operazioni con banche locali ed a supporto diretto dell'operatività commerciale di imprese italiane clienti, che esportano all'estero.

IMPIEGHI IN PAESI "CONTROVERSI" (milioni di euro)	2009	2008
Paesi ad alto tasso di corruzione *	334	285
Paesi a regime fiscale privilegiato **	14	34
Paesi con scarso rispetto dei diritti umani ***	397	385

\* Paesi con indice CPI di Transparency International  $\leq 3$

\*\* Paesi inseriti nella Grey List OCSE (aggiornata al 22.03.2010)

\*\*\* Paesi con scarse tutele sui diritti umani (Paesi soggetti ad embargo sulle armi e Paesi con violazioni sui diritti umani)

FS3  
PROCESSI PER  
MONITORARE  
L'IMPLEMENTAZIONE E IL  
RISPETTO DI CLAUSOLE  
SOCIO-AMBIENTALI DA  
PARTE DEI CLIENTI

Nei contratti di project financing sono previste specifiche clausole che impegnano il beneficiario a rispettare la normativa e altri standard imposti dalle autorità locali anche in materia di tutela dell'ambiente, salute e sicurezza nel lavoro e altri diritti dei lavoratori, trasparenza nei contratti di appalto.

L'effettivo rispetto di tali clausole è verificato dal competente ufficio di Mps Capital Services, anche in base a dichiarazioni ed evidenze presentate dall'impresa finanziata; qualora si rilevi che non vengano rispettate, la Banca contatta il cliente per ricercare una soluzione condivisa. Se l'impegno continua ad essere disatteso, la Banca si riserva la facoltà di recedere dal finanziamento richiedendo l'immediata restituzione delle somme erogate.



## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

FS4  
PROCESSI PER  
ACCRESCERE LE  
COMPETENZE DEL  
PERSONALE PER  
APPLICARE LE POLITICHE  
SOCIALI E AMBIENTALI  
NEL BUSINESS

---

I temi della sostenibilità e dell'etica del business sono oggetto di vari processi di ricerca, formazione e comunicazione, finalizzati ad accrescere le competenze specifiche dei dipendenti, con particolare riguardo per gli addetti alla Rete commerciale.

Tra i processi in atto, vi sono:

■ **L'attività di ricerca**, che, in misura crescente, supporta gli indirizzi strategici del Gruppo. Le analisi riguardano anche le principali dinamiche sociali in atto in Italia ed i possibili sviluppi del business bancario ad essi associati. Tra i temi analizzati nel 2009 dall'Area Pianificazione Strategica, Research e Investor Relations:

- il credito al consumo e l'indebitamento delle famiglie
- i distretti industriali (attraverso un osservatorio in continuo dei relativi sviluppi locali)
- il settore delle energie rinnovabili
- il mondo del non profit
- i trend demografici ed i flussi migratori
- l'islamic banking.

Tutti temi su cui il Gruppo è impegnato con progetti e sviluppi commerciali specifici.

■ **Corsi di formazione**, in aula e online, sulla prevenzione dei rischi di corruzione (ex D.Lgs 231/2001), l'antiriciclaggio, la trasparenza bancaria, norme e procedure in materia di gestione ambientale delle operation e di protezione, salute e sicurezza dei lavoratori.

■ La **comunicazione interna**, per una pronta disponibilità di informazioni utili all'attività lavorativa, e per una maggiore condivisione delle vicende aziendali (vedi [LA-Strategia e modelli di sviluppo](#)).

■ Le **schede prodotto**, che sono integrate, ogni qualvolta rilevi, con riferimenti a norme e altre informazioni su questioni sociali e ambientali (ad esempio, nei prodotti di finanziamento alle energie rinnovabili e nell'offerta per i clienti immigrati).

■ Il **confronto tra la direzione generale, i titolari delle filiali e le associazioni dei consumatori** sui temi cruciali del rapporto banca-cliente, con un coinvolgimento di queste ultime anche in corsi di formazione interni.

Nel 2010 saranno verificati ulteriori ambiti formativi in cui fare rilevare l'ottica del consumatore.

La prevista attività di formazione e condivisione interna del nuovo Codice Etico è stata riprogrammata per il 2010.

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

FS5  
INTERAZIONE CON  
CLIENTI ED ALTRI  
STAKEHOLDER SU RISCHI  
E OPPORTUNITÀ  
SOCIO-AMBIENTALI  
NEL BUSINESS

L'interazione - ascolto, confronti, collaborazioni, partnership - con i clienti e le loro rappresentanze è una parte importante delle politiche commerciali.

In tale senso, ha un ruolo molto importante Consumer Lab, la collaborazione permanente con le 15 principali associazioni dei consumatori italiane - attiva da Novembre 2004 -, andatasi progressivamente rafforzando.

### Consumer Lab

*La collaborazione permanente con le 15 principali associazioni dei consumatori italiane*



Consumer Lab è un vero e proprio laboratorio paritetico banca-consumatori. Costituito nel Novembre 2004, è finalizzato a prevenire i possibili stati di "disagio finanziario" dei clienti bancari.

Negli anni, le attività sono state progressivamente intensificate, concentrandosi sulle questioni considerate di volta in volta maggiormente rilevanti e proponendo specifiche soluzioni concrete (vedi tabella).

Nel 2009, rilevano in particolare: la pubblicazione di una guida sul credito al consumo e le buone regole per prevenire il fenomeno del sovra indebitamento, la guida sui diritti e i doveri dei clienti bancari (sarà ultimata nel 2010), l'inizio di un ciclo di incontri e dibattiti in tutta Italia che coinvolgono la Rete, le associazioni anche locali e i media. A quest'ultimo proposito, sono stati realizzati 3 degli 11 eventi complessivamente previsti, anche aprendo per alcuni giorni degli specifici corner al pubblico presso le filiali. Tra le questioni maggiormente trattate: i mutui, il credito al consumo, le spese sostitutive della commissione massimo scoperto, e - in generale - i problemi finanziari delle famiglie nell'attuale contesto economico.

QUESTIONI	SOLUZIONI
Efficacia e qualità della relazione con i clienti	Le associazioni hanno partecipato a varie iniziative di info-formazione presso la Rete, presentando il loro punto di vista sui temi "caldi" del rapporto banca-cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2mila dipendenti formati su "Banca della Previdenza: nuova normativa e responsabilità sociale del risparmio".</li> <li>■ 45 incontri con i titolari di filiale.</li> <li>■ 11 corner informativi in filiale (<i>progetto in corso</i>).</li> </ul> Condivise le specifiche previsioni del Codice Etico del Gruppo. Definita una "carta dei diritti e dei doveri dei clienti bancari" ( <i>progetto in corso</i> ).
Chiarezza delle comunicazioni ai clienti	Rivista la contrattualistica su conti correnti e altri prodotti di base. Riviste le altre comunicazioni alla clientela.
Educazione finanziaria	Realizzate guide informative ed un prodotto dinamico di FAQ (Risposte alle Domande più Frequenti) su rilevanti questioni di attualità: 7 guide stampate in circa 50mila copie ciascuna, distribuite tramite la Rete e le associazioni nel territorio, e disponibili sul web ( <a href="http://www.mps.it/Consumer+lab/">www.mps.it/Consumer+lab/</a> ).
Mutui casa	Realizzata una guida informativa sul tema. Definite soluzioni agevolate, compresa la rinegoziazione a costo zero. Condiviso il pacchetto di misure "combatti la crisi", a supporto dei clienti in maggiore difficoltà.
Inclusione finanziaria	Realizzata una security card in braille per consentire l'operatività di phone banking ai non vedenti. Sviluppata l'offerta per i clienti immigrati "paschi senza frontiere".
Profili di rischio clienti-prodotti	Rivista la metodologia interna, anche anticipando la Direttiva MIFID.
Sovraindebitamento	Condivise soluzioni per prevenire il fenomeno, definendo anche una guida per clienti e dipendenti.

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

**Ulteriori iniziative di interazione nei territori** hanno riguardato, nel corso dell'anno:

- Un ciclo di 5 seminari di discussione con le aziende sulle opportunità ed i procedimenti normativi per investire nel fotovoltaico. I seminari sono stati realizzati in collaborazione con Enel.si, il Gestore dei Servizi Elettrici ed altre istituzioni interessate. Sempre sui temi delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica, il Gruppo ha partecipato a specifici tavoli di lavoro con le istituzioni regionali.
- Numerosi incontri con le aziende e con le istituzioni per presentare le diverse misure anticrisi proposte dal Gruppo a imprese e privati.
- Roadshow nei territori di Mantova, Catania e Salerno per confrontarci con le principali rappresentanze istituzionali ed imprenditoriali locali sulle possibili ricette per arginare le criticità del contesto economico.

Rischi e opportunità sociali ed ambientali rilevanti per il business sono altresì analizzati in ABI e in altri tavoli di lavoro multistakeholder cui partecipiamo, tra cui: i Laboratori coordinati da CSR Europe, il Forum per la Finanza Sostenibile, Kyoto Club. Tra le questioni maggiormente sviluppate in tali contesti, nel corso dell'anno: investimenti socialmente responsabili e tracciabilità etica dei prodotti bancari, microcredito, questioni ESG (Environment, Society, Governance) significative per il settore bancario, la misurazione ed il reporting degli asset non finanziari e delle performance ESG di lungo periodo.

### PRODOTTI E SERVIZI

**Il Gruppo ha un patrimonio di circa 6 milioni di clienti, principalmente retail (famiglie e piccole imprese).**

FS6  
PORTAFOGLIO CLIENTI  
PER LINEA DI BUSINESS,  
REGIONE, DIMENSIONE  
E SETTORE

CLIENTI	2009*	2008
Clienti attivi	5.785.205	5.904.523

\* il dato non comprende Biver Banca (147.443) e Consum.it (378.213 a novembre 2009), filiali e banche estere

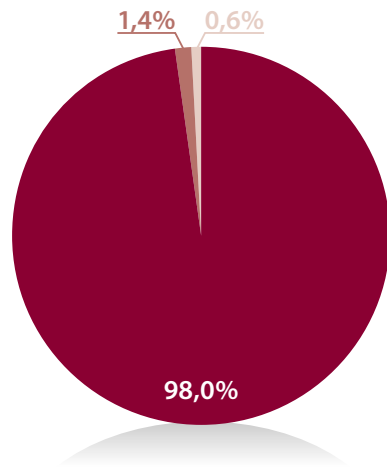
Le dinamiche di sviluppo del portafoglio clienti, di seguito descritte, sono state influenzate da alcuni importanti cambiamenti societari e organizzativi, tra cui:

- Le integrazioni di Banca Toscana e di parte della Rete di Banca Antonveneta nella Capogruppo, che hanno determinato una riduzione "tecnica" del numero dei clienti, in quanto in parte già condivisi.
- La cessione di alcune filiali ha inciso in misura rilevante sull'indicatore di retention.

Tra i clienti retail prevale la componente Family.

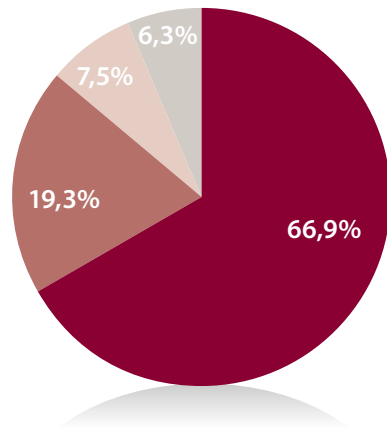
Le imprese clienti svolgono prevalentemente attività industriali (45,9%).

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario



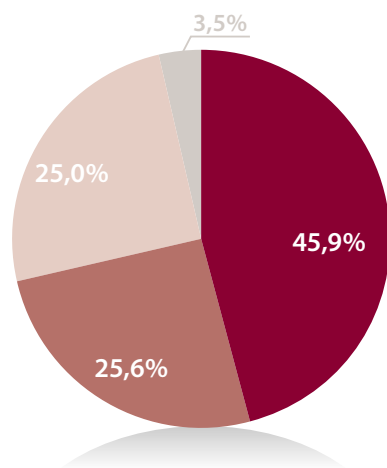
- 98,0% - Retail
- 1,4% - Corporate
- 0,6% - Private

Ripartizione della clientela per segmento



- 66,9% - Family
- 19,3% - Lower Affluent
- 7,5% - Small Business
- 6,3% - Upper Affluent

Ripartizione della clientela retail per modello di servizio

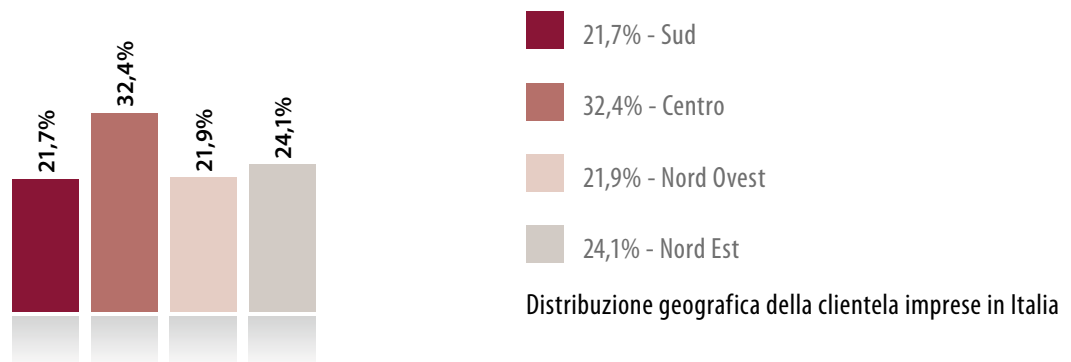
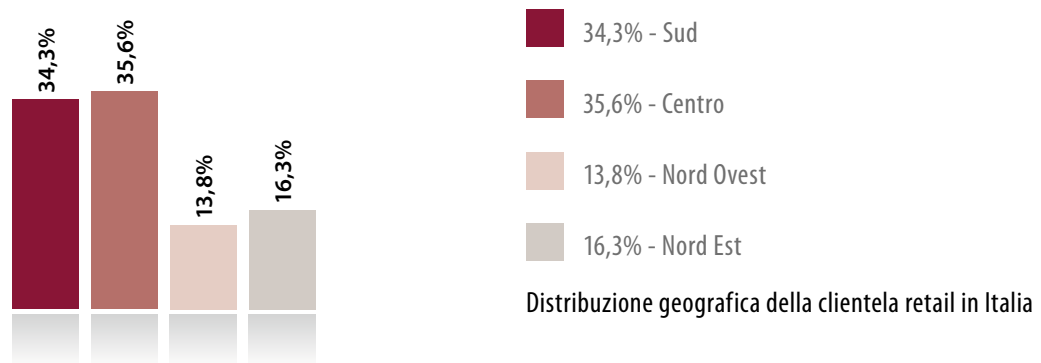


- 45,9% - Industria
- 25,6% - Servizi pubblici e privati
- 25,0% - Commercio
- 3,5% - Agricoltura, caccia, foreste e pesca

Ripartizione della clientela imprese per settore di attività

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Su scala territoriale, i clienti retail del Centro-Sud Italia sono i più numerosi (69,9%). È invece più equilibrata la distribuzione geografica delle imprese.



FS7  
PRODOTTI E SERVIZI  
CON FINALITÀ SOCIALI

Le dinamiche demografiche e sociali, gli effetti della crisi finanziaria sull'economia reale, si riflettono sul ruolo del sistema creditizio quale motore di sviluppo e di creazione di ricchezza diffusa.

La difficoltà di molte famiglie e imprese nel gestire i debiti nell'attuale contesto economico, i sistemi di protezione e prevenzione del sovraindebitamento, la ridotta accessibilità al credito e ad altri servizi bancari da parte delle fasce più vulnerabili della società, i gravi problemi anche economico-finanziari delle popolazioni colpite da calamità naturali, sono alcune delle necessità dei clienti su cui quest'anno si è in particolare incentrata l'innovazione di prodotto e servizio.

### LA GESTIONE DELL'INDEBITAMENTO DEI CONSUMATORI - PRIVATI E FAMIGLIE - IN DIFFICOLTÀ

Da Febbraio 2009, anticipando di un anno il Piano Famiglie definito dall'ABI - Associazione Bancaria Italiana, **è stato attivato un articolato Programma denominato "Combatti la Crisi"**. La misura principale del Programma ha previsto la possibilità, per i mutuatari in difficoltà, di sospendere il pagamento delle rate fino a 12 mesi (comprehensive del capitale e degli interessi) o di recuperare eventuali rate arretrate. Nel corso dell'anno sono stati sospesi circa 8.200 mutui, per complessivi 950 milioni di debito residuo, ai clienti in condizioni di particolare difficoltà a seguito della perdita del posto di lavoro, in cassa integrazione, per cessazione di lavoro autonomo, per un rapporto rata/reddito divenuta troppo elevata, ecc. Tale possibilità è stata estesa successivamente anche ai prestiti personali.

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Il Programma ha riguardato inoltre l'offerta di due nuovi prodotti finalizzati ad accrescere i livelli di protezione e prevenzione di possibili problemi di sovraindebitamento futuri:

- **Il mutuo MPS Protezione** - un mutuo a tasso variabile con "cap", ovvero con un limite massimo del tasso d'interesse al 5,5%, che protegge il cliente da fluttuazioni negative dei tassi. Il cliente ha pertanto la possibilità di fissare la spesa massima mensile a cui può andare incontro nell'intero periodo di pagamento del mutuo, pianificando quindi l'incidenza massima della rata sul proprio reddito e bilancio familiare. Il prodotto è stato scelto da numerosi clienti (circa il 70% dei nuovi mutuatari) ottenendo anche il premio come "Miglior Mutuo dell'Anno" dall'Osservatorio Finanziario.
- **La polizza "Mutuo Sicuro Plus"**, a copertura del mancato pagamento delle rate fino a 12 mesi, anche in caso di perdita del lavoro. Mutuo Sicuro Plus ha ottenuto il "cerchio d'oro" quale migliore prodotto assicurativo dell'anno secondo l'Associazione Italiana Financial Innovation.

Ulteriori iniziative di sostegno ai clienti in difficoltà, sono state:

- L'anticipo ai lavoratori in cassa integrazione di quanto già maturato e non ancora liquidato dal competente istituto di previdenza.
- La portabilità gratuita dei mutui, anche recependo specifiche disposizioni normative, e la conseguente possibilità, per i clienti, di migliorare le relative condizioni economiche. Il prodotto "Sostimutuo" è stato scelto da 7.524 clienti, per circa 910 milioni complessivi.
- L'introduzione dello "specialista del credito alle famiglie", una nuova figura professionale che ci aspettiamo possa migliorare ulteriormente il rapporto con i clienti supportandoli anche in una gestione più consapevole dell'indebitamento.

### IL SOSTEGNO ALLE IMPRESE IN DIFFICOLTÀ

Per le **PMI - Piccole e Medie Imprese** nella seconda parte dell'anno è stato lanciato uno specifico set di misure di sostegno, anticipando anche in questo caso le soluzioni di sistema:

- **Time out** - prevede la moratoria nei pagamenti delle rate in conto capitale fino a 12 mesi per finanziamenti a medio-lungo termine (a fine anno erano stati già sospesi 6.000 prestiti).
- **Forza 5 e Forza 3** - una linea di credito a breve termine ed importo fino a 1 milione di euro, che ha l'obiettivo di finanziare la ripresa degli investimenti. La particolarità è rappresentata da una riduzione di tasso (fino a 200 basis point) per 12 mesi, a condizione che l'impresa dimostri, alla scadenza della linea di credito, di aver mantenuto in forza tutto il personale dipendente presente alla data di stipula del contratto.
- **Prorogatio** - per richiedere lo spostamento, fino a 6 mesi, della scadenza degli anticipi su crediti vantati nei confronti della pubblica amministrazione e canalizzati presso la Banca.
- **Investo plus ed Insieme plus** - prestiti partecipativi di nuova generazione per sostenere il rafforzamento patrimoniale delle imprese.
- **Made in Italy** - un pre-finanziamento a breve termine dedicato alle imprese italiane abituali esportatrici di beni e servizi, incluse quelle alberghiere e del turismo. Prevede un bonus pari al 25% dello spread applicato, se l'azienda dimostra di aver esportato verso nuovi mercati di sbocco per una percentuale non inferiore al 10% del fatturato export realizzato nell'anno precedente.

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Il Gruppo, mantenendo valide le iniziative promosse autonomamente, ha successivamente e in aggiunta:

- Aderito ad **“Avviso Comune”**, il protocollo definito da ABI, Ministero dell’Economia e Associazioni Imprenditoriali, che prevede:
  - La sospensione dei pagamenti delle rate di ammortamento in linea capitale di mutui e leasing.
  - L’allungamento a 270 giorni delle scadenze a breve termine per gli anticipi su crediti certi.
  - Un apposito finanziamento per le imprese che attuano processi di rafforzamento patrimoniale.
- Siglato un Protocollo d’Intesa con la Regione Toscana per il programma “Emergenza economia”, che ha visto il coinvolgimento di Fidi Toscana come erogatore di garanzie. In attuazione di tale programma abbiamo anche aderito all’Accordo per la sospensione dei pagamenti a carico delle imprese.
- Operato attraverso Confidi (Fondo di garanzia Medio Credito Centrale, per 52 milioni di euro, e protocolli antiusura su tutto il territorio nazionale ai sensi della Legge 108/96 per 23 milioni di euro).
- Partecipato a “Orizzonte”, il primo Fondo nato da una joint venture tra pubblico e privato, che opererà aderendo a fondi che già investono in PMI, ma soprattutto attraverso lo strumento del “private equity”, ovvero dell’ingresso nel capitale delle imprese come socio di minoranza per il tempo necessario alla loro ricapitalizzazione.

### **Soluzioni specifiche anche per le imprese di minore dimensione:**

- Sono state applicate le medesime misure previste dall’Accordo “Avviso Comune” relativo alle PMI.
- Sono state estese le soluzioni del Programma “Combatti la Crisi” con ulteriori previsioni:
  - La possibilità di erogare ai dipendenti dell’impresa un anticipo della cassa integrazione.
  - Un finanziamento a medio termine “Innovazione e Sicurezza”, per l’acquisto e l’ammodernamento di macchinari, nuove tecnologie ed il rafforzamento della sicurezza sul lavoro (nell’anno, la Capogruppo ha erogato 33 finanziamenti per oltre 1 milione di euro).
  - Prorogatio, in analogia a quanto già applicato per le PMI.
- La proroga di 120 giorni per le scadenze relative a crediti agrari.
- La possibilità di sospendere la quota capitale anche per i mutui agevolati contratti dalle imprese (contributo in conto interessi o conto capitale da parte di Enti).

### **INIZIATIVE DI SOSTEGNO ALLE POPOLAZIONI COLPITE DA CALAMITÀ NATURALI**

Sono state assicurate varie forme di assistenza e sostegno finanziari ai clienti e alle popolazioni colpite da calamità naturali in Italia (il terremoto in Abruzzo, le alluvioni di Messina e dell’alta Toscana).

In particolare, in Abruzzo, sono stati proposti:

- La sospensione dei pagamenti delle rate dei mutui e dei prestiti dei clienti fino al 30 giugno 2010 (circa 3.470 finanziamenti). Analoghe misure sono state attuate negli altri casi.
- Finanziamenti a tassi agevolati per ricostruire o riacquistare le abitazioni di proprietà, per cui stiamo canalizzando sui nostri clienti le specifiche disponibilità della Cassa Depositi e Prestiti.



## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

- Conti correnti a condizioni molto vantaggiose - canone zero per 24 mesi (previsione poi estesa anche a Messina) e tasso avere 2,50%.
- Certificati di deposito della durata di 18 mesi, con remunerazione garantita al 3%. Tale iniziativa, che avrà durata sino al giugno 2010, ha visto, al 31 dicembre 2009, l'apertura di oltre cento posizioni, per un totale di circa 4,3 milioni di euro.
- Obbligazioni triennali con una cedola fissa del 3% al termine del primo anno e successive cedole semestrali indicizzate all'euribor 6 mesi. La raccolta su tale prodotto è stata notevole (quasi 30 milioni di euro).

### LO SVILUPPO DELL'OFFERTA PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO E AD ALTRI SERVIZI BANCARI DA PARTE DELLE FASCE PIÙ VULNERABILI DELLA SOCIETÀ

Le principali iniziative del 2009 hanno riguardato:

- La promozione dei servizi di banca diretta e delle funzionalità di carte prepagate senza spese di conto corrente.
- I servizi ai clienti immigrati, con ulteriori accordi con banche corrispondenti in alcuni tra i principali Paesi d'origine (Albania, Senegal, Marocco) per la gestione ottimale delle rimesse. Nell'anno, i clienti immigrati sono cresciuti in numero, raggiungendo il 4,7% del totale.
- **L'attività della società del Gruppo, Microcredito di Solidarietà**, che si è intensificata in misura considerevole (255 piccoli prestiti; erano stati 96 l'anno precedente), con un aumento delle domande soprattutto da parte di cittadini italiani, anche per effetto della difficile situazione economica nel Paese; ha esteso l'area d'intervento portando a 29 i centri di ascolto presenti in Toscana (erano 15 nel 2008); ha ridotto sensibilmente il tasso d'interesse da 4,5% a 2%.
- Il microcredito - soprattutto in Toscana -, sia nell'ambito della lotta all'usura con prestiti parzialmente garantiti dalla Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura (oltre 4,6 milioni di euro suddivisi in prestiti ai sensi della legge 108/96 e altri piccoli finanziamenti per importi inferiori a 7.500 euro), sia tramite lo sportello SMOAT - Sistema Microcredito Orientato e Assistito Toscano (circa 963 mila euro di finanziamenti per piccole imprese nel 2009).
- L'adesione alla Convenzione tra ABI e la Conferenza Episcopale Italiana nel cui contesto saranno erogati piccoli prestiti a persone in particolari situazioni di disagio.
- Le convenzioni con alcuni Enti locali per finanziare i bisogni in particolare di giovani, studenti universitari e lavoratori in cassa integrazione.
- L'avvio di un progetto per sviluppare l'offerta e le relazioni anche non commerciali con il mondo non profit.

MICROCREDITI	2009		2008	
	numero	Importo (euro)	numero	Importo (euro)
Prestiti prevenzione usura (ai sensi della legge 108/96)	61	4.629.100	77	5.356.700
Microcredito di Solidarietà	255	906.000	97	245.000
SMOAT (Regione Toscana)	54	962.768	56	790.083
Altri microcrediti	3	12.500	5	17.150

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

FS8  
PRODOTTI E SERVIZI  
CON FINALITÀ  
AMBIENTALI

L'impegno del Gruppo per la tutela dell'ambiente, formalizzato in specifiche policy, si realizza anche attraverso **l'offerta ed il supporto specialistici ai clienti che intendono investire, in particolare, in efficienza e qualità dell'utilizzo dell'energia.**

Le aree di business in cui abbiamo operato maggiormente nell'anno sono:

- Il project financing, il leasing ed i segmenti commerciali "corporate" e "retail", con oltre 1.000 finanziamenti, per quasi 380 milioni, prevalentemente nel comparto delle energie rinnovabili.
- L'investment banking, che a fine 2009 registrava partecipazioni in quota capitale di società attive nel settore pari a circa 68 milioni di euro complessivi.

FINANZIAMENTI NEL SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI	2009	2008
Operazioni	1.094	546
Importi erogati (migliaia di euro)	379.131	319.611

### PROJECT FINANCING

Mps Capital Services ha sostenuto la realizzazione di impianti di produzione di energia rinnovabile ed altri interventi rilevanti per la tutela dell'ambiente. I finanziamenti complessivi sono stati pari a 171 milioni di euro. Tra le principali operazioni:

- **Nel settore eolico** - due impianti in Sicilia (potenza totale: 63 MW) ed uno in Puglia di 26 MW.
- **Nel settore fotovoltaico** - impianti in tettoie e coperture di parcheggi, uno in Piemonte e cinque in Umbria (potenza totale: 8,4 MWp); impianti a terra, 14 in Puglia e 2 in Sicilia (potenza totale: 16 MWp).
- Una centrale a **cogenerazione** alimentata a metano della potenza installata di 480 MW.

### LEASING

Mps Leasing&Factoring ha supportato la realizzazione in leasing di 56 impianti (soprattutto fotovoltaici), per 63 milioni di euro complessivi.

### COMMERCIALE CORPORATE

La Rete commerciale ha effettuato oltre 330 finanziamenti alle PMI e alle imprese di minori dimensioni, per 113 milioni di euro complessivi. Di particolare rilievo un parco fotovoltaico di 16.000 metri quadri nelle campagne senesi, che coprirà le esigenze energetiche di 600 famiglie.

L'operatività è stata particolarmente incisiva anche in virtù di convenzioni con gli installatori ed operatori del settore.

### COMMERCIALE RETAIL

La Rete commerciale, nell'ambito di accordi con alcuni tra i maggiori player del settore, ha finanziato numerose installazioni di pannelli fotovoltaici e interventi di efficientamento

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

energetico delle abitazioni: 650 le operazioni, per 31 milioni di euro complessivi. Nel 2010 l'offerta sarà ulteriormente potenziata.

### INVESTMENT BANKING

Il Gruppo partecipa al capitale di Sorgenia, Alerion, Moncada Solar Equipment, Kerself e altre società che operano nel settore delle energie rinnovabili (oltre 68 milioni a fine 2009).

#### FS9 AUDIT SULL'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE SOCIO-AMBIENTALI E DELLE PROCEDURE DI RISK ASSESSMENT

Per supportare e verificare l'effettiva attuazione delle aspirazioni e degli impegni indicati nel Codice Etico e nelle sottostanti policy e norme operative, sono effettuati audit regolari delle attività e degli aspetti maggiormente rilevanti. In particolare: gli ambiti regolamentati dal D.Lgs 231/2001, la prevenzione del market abuse, la gestione dei rischi, l'antiriciclaggio, la privacy, la trasparenza bancaria, ecc.

Nel corso dell'anno **sono state effettuate oltre 2.400 revisioni interne** presso strutture di Capogruppo, società controllate e filiali italiane ed estere.

Ulteriori controlli specialistici, sia interni che di terza parte, sono effettuati nel perimetro di applicazione dei sistemi di gestione ambiente e salute e sicurezza, certificati rispettivamente ISO 14001 e OHSAS 18001 (110 nel corso dell'anno).

#### FS10 RELAZIONI CON SOCIETÀ PARTECIPATE SU QUESTIONI SOCIALI E AMBIENTALI

Tutte le società del Gruppo hanno adottato il Codice Etico e si attengono a direttive comuni su tutti gli aspetti di gestione aziendale maggiormente rilevanti.

Il **Codice Etico** sarà inoltre promosso presso le società partecipate.

A quest'ultimo riguardo, rileva che nel portafoglio delle partecipazioni del Gruppo vi sono numerose realtà attive in settori che generano profitti particolarmente utili per la società e l'ambiente, per un valore complessivo a fine 2009 di oltre 195 milioni di euro.

PARTECIPAZIONI IN SOCIETÀ ATTIVE IN AMBITO SOCIALE ED AMBIENTALE (euro)	2009	2008
Finanziarie con missione sociale	109.879.066	104.999.322
Società di produzione energia rinnovabile	68.268.263	63.387.420
Società di gestione idrica	8.700.175	9.289.778
Società di gestione ambientale	7.429.158	5.041.177
Ricerca biotecnologica	810.773	816.736
Enti di sviluppo del territorio	78.178	820.060
Enti non profit	0	5.969.780
Microcredito	400.000	400.000
BIC - Business Innovation Center	91.837	89.054
<b>Totale</b>	<b>195.657.450</b>	<b>190.813.327</b>

## Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

FS11

ASSET SOTTOPOSTI A  
SCREENING AMBIENTALE  
E SOCIALE

---

Da tempo il Gruppo riserva spazio ai cosiddetti prodotti di investimento socialmente responsabile: non solo fondi etici, ovvero fondi comuni di investimento che escludono business ritenuti negativi per la collettività (ad esempio la produzione di armi, tabacco, organismi geneticamente modificati, il gioco d'azzardo) ma soprattutto strumenti finanziari che puntano sui titoli di società con le migliori performance di sostenibilità.

Le principali novità di quest'anno:

- Con l'avvenuta riorganizzazione del comparto dell'asset management, l'operatività diretta del Gruppo **è stata focalizzata sulla fase di distribuzione dei prodotti d'investimento, definendo tra l'altro una categoria "etica" nella gamma in offerta** che ad oggi comprende 15 fondi che investono prevalentemente nei settori dell'ambiente e delle energie rinnovabili (a fine 2009 gli asset collocati erano pari a circa 750.000 euro).
- Sono state emesse due obbligazioni legate all'andamento di indici finanziari "di sostenibilità" - Crescita Sostenibile, indicizzata al DJ EuroStoxx Sustainability Index (23,5 milioni di euro collocati); Clean Energy Private, legata all'indice S&P Global Clean Energy (22 milioni di euro collocati).
- È stato sviluppato un sistema di valutazione e rating, che dal 2010 consentirà di informare i clienti in merito ai livelli di sostenibilità di tutti i principali fondi in offerta.

FS12

POLITICHE SOCIALI  
E AMBIENTALI  
NELL'ESERCIZIO  
DEL DIRITTO DI VOTO  
IN SOCIETÀ TERZE

---

Nel corso dell'anno è stato ceduto il controllo di tutte le società di gestione del risparmio del Gruppo.

Non sono altresì in essere policy specifiche sull'esercizio di voto in società partecipate.

# EC. PERFORMANCE ECONOMICA

## POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

La prima responsabilità del Gruppo è creare valore per gli azionisti, principalmente attraverso la costituzione di un solido e duraturo rapporto con il cliente basato sulla qualità dei servizi offerti, nonché distribuire valore a tutti gli stakeholder, tramite il pagamento delle retribuzioni ai dipendenti, il sostegno alle economie indotte, l'adempimento degli oneri fiscali ([Codice Etico](#)).

La gestione economico-finanziaria si realizza attraverso consolidati sistemi di pianificazione ([Piano Industriale 2008-2011](#)), controllo e reporting, presidiati dal Chief Financial Officer ([Bilancio Consolidato al 31.12.2009](#)).

Alle performance della Banca concorrono in misura crescente anche gli sviluppi positivi dei propri asset extra finanziari, che abbiamo l'obiettivo di integrare ulteriormente nei processi aziendali (Vedi [4.9](#)).

EC1  
VALORE ECONOMICO  
DIRETTAMENTE  
GENERATO E DISTRIBUITO

Nonostante uno scenario difficile, nel 2009 il Gruppo Montepaschi ha raggiunto positivi risultati sia in termini economici (utile netto superiore ai 220 milioni di euro), che di performance commerciali (raccolta diretta +9,1% e impieghi +4,9% rispetto al 2008) e di posizionamento competitivo. L'elemento di maggiore soddisfazione è l'aumento delle quote di mercato per effetto di una strategia commerciale incentrata sull'attenzione al cliente ed una politica di pricing adeguata alla situazione attuale.

Informazioni sui risultati della gestione economico-finanziaria del Gruppo sono pubblicate nel Bilancio Consolidato al 31.12.2009, disponibile nel sito [www.mps.it](http://www.mps.it).

Il **Valore Economico Generato nell'anno è stato pari a 4,4 miliardi di euro**. L'indicatore, calcolato a partire dai dati di Bilancio secondo la nuova metodologia proposta da ABI, dà una misura del valore aggiunto anche "sociale" dell'attività economica, a beneficio sostanziale dei nostri stakeholder principali.

<b>RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (migliaia di euro)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Valore economico generato</b>	<b>4.422.092</b>	<b>4.512.127</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>4.244.800</b>	<b>5.754.051</b>
ai dipendenti	2.391.621	2.380.316
ai fornitori	1.246.599	1.261.431
all'amministrazione centrale e periferica	590.226	1.991.292
alla collettività e all'ambiente (1)*	11.851	77.972
agli azionisti*	4.503	43.040
<b>Valore economico trattenuto (2)</b>	<b>177.292</b>	<b>(1.241.924)**</b>

(1) La voce comprende le erogazioni liberali e i dividendi alla Fondazione MPS per iniziative di utilità sociale.

(2) La voce comprende in particolare l'utile destinato a riserve, accantonamenti e rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali e immateriali.

\* I dati 2009 si basano sulla proposta di dividendo deliberata dal Consiglio di Amministrazione del 25.3.2010.

\*\* L'importo negativo è riconducibile principalmente ad aspetti contabili - fiscali relativi alle operazioni di fusione per incorporazione di Banca Agricola Mantovana e Banca Antonveneta.

### EC2

#### IMPLICAZIONI

#### FINANZIARIE, RISCHI E

#### OPPORTUNITÀ CONNESSI

#### AI CAMBIAMENTI

#### CLIMATICI

---

Le nostre attività, rispetto a quelle di altri settori economici, non comportano consumi significativi di energia e le conseguenti emissioni dirette di CO<sub>2</sub> (il principale gas responsabile dei cambiamenti climatici) non incidono in misura considerevole sul clima a livello globale.

Ciononostante, abbiamo definito una specifica **Policy** con l'obiettivo di approfondire i possibili rischi e le opportunità di business connessi:

- **Rischi** cui possiamo incorrere in relazione al modo in cui i clienti affidati gestiscono il proprio bilancio energetico/CO<sub>2</sub> e gli adempimenti normativi connessi.
- **Opportunità** economiche nei mercati delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica ed altri ambiti dei cosiddetti mercati del carbon-energy finance.

Rischi e opportunità che verifichiamo anche attraverso analisi e ricerche interne, e che comunichiamo al pubblico, anche partecipando al Carbon Disclosure Project (CDP).

I prospetti CDP del Gruppo sono disponibili nella sezione **["i nostri valori" \(area download\) del sito www.mps.it.](#)**

Siamo anche partner di CDP:

- Abbiamo collaborato nel 2008 alla realizzazione del primo Rapporto CDP Italia incentrato sulle performance energetiche delle società del FTSE MIB40.
- Sottoscriviamo, in qualità di investitori, la richiesta che CDP fa ogni anno alle maggiori aziende al mondo di dare conto delle proprie politiche e performance di contenimento degli impatti sul clima. Informazioni che vogliamo valorizzare di più nei nostri processi di investimento.

### EC3

#### COPERTURA DEGLI

#### OBBLIGHI ASSUNTI IN

#### SEDE DI DEFINIZIONE

#### DEL PIANO

#### PENSIONISTICO

---

Tutte le aziende del Gruppo prevedono per i propri dipendenti un sistema di previdenza complementare aziendale allo scopo di attribuire ai propri iscritti, o loro aventi causa, prestazioni pensionistiche complementari al sistema obbligatorio di base.

Presso le varie realtà del Gruppo sono in essere forme tipiche di previdenza complementare ed integrativa, che, fondate sulla volontarietà dell'iscrizione da parte dell'avente diritto, beneficiano tutte del significativo contributo aziendale che, pur variabile da azienda ad azienda, è comunque garantito a ciascun iscritto.

Gli importi delle relative passività riconosciute in bilancio sono pubblicate nel **[Bilancio Consolidato \(pag. 254, 286, 432-439\).](#)**

Nella Capogruppo la gestione previdenziale aziendale viene svolta attraverso due fondi negoziali chiusi:

- La **Cassa di Previdenza Aziendale**, riservata ai dipendenti assunti fino al 31/12/1990.

- Il **Fondo Pensione Complementare**, per i dipendenti divenuti tali dall'01/01/1991.

La **Cassa di Previdenza Aziendale** si articola in due distinte sezioni:

- A prestazione definita (integrativa della pensione di base).
- A contribuzione definita (con capitalizzazione individuale).

Il patrimonio della Cassa è quindi alimentato, oltre che dai contributi volontari dei singoli iscritti, anche da quelli della Banca, che, per gli appartenenti alla sezione a contribuzione definita, sono attualmente pari al 2,5% della base retributiva utile ai fini della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto, così come avviene per gli iscritti al Fondo riservato ai dipendenti assunti dall'01/01/1991.

I patrimoni mobiliari dei due fondi sono gestiti secondo varie linee d'investimento. Nel corso del 2009, i Consigli di Amministrazione dei due fondi, dopo un accurato studio sulle mutate condizioni dello scenario economico-finanziario, hanno deliberato una rivisitazione dell'asset allocation delle varie linee di investimento, per renderle più rispondenti ai bisogni degli iscritti ed alle mutate condizioni dei mercati mobiliari.

Particolare rilevanza ha assunto la **decisione di estendere i criteri di responsabilità sociale alla gestione finanziaria di tutte le linee di investimento** e non solo a quella in precedenza denominata "etica".

La Banca fornisce gratuitamente il personale, i locali e gli altri mezzi necessari per l'amministrazione della Cassa e del Fondo ed assume a proprio carico tutte le spese ed oneri inerenti, compresi quelli di funzionamento degli organi amministrativi e di controllo.

EC4  
FINANZIAMENTI  
SIGNIFICATIVI RICEVUTI  
DALLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE

---

In data 14 dicembre 2009 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha approvato la sottoscrizione degli strumenti finanziari convertibili in azioni ordinarie ai sensi del D.L. 185/2009 (i cosiddetti Tremonti Bond), emessi da Banca Monte dei Paschi di Siena per un importo di 1,9 miliardi di euro.

EC6  
POLITICHE, PRATICHE  
E PERCENTUALE DI  
SPESA CONCENTRATA  
SU FORNITORI LOCALI  
IN RELAZIONE ALLE SEDI  
OPERATIVE PIÙ  
SIGNIFICATIVE

---

In ragione di una presenza capillare delle nostre filiali in tutto il territorio nazionale, con il necessario rispetto dell'obiettivo di economicità, consideriamo l'opportunità di avvalerci di fornitori sul posto, avendo particolare attenzione per le aree territoriali di principale ed originario insediamento delle banche del Gruppo. Tra queste: Siena, Firenze, Padova, in cui complessivamente si concentra circa il 40% della spesa di acquisto di beni e servizi (Vedi anche [EN26](#) e [HR2](#)).



Distribuzione geografica (valori espressi in % sul fatturato) - 2009



### EC7

#### ASSUNZIONE DI PERSONALE NEI LUOGHI DI RESIDENZA

Le **immissioni in servizio di giovani risorse**, attraverso apposite procedure selettive, avvengono prevalentemente con l'utilizzo del contratto di apprendistato professionalizzante ai sensi del Decreto Legislativo 276/03. In tali casi, il Gruppo ha attenzione a che la sede di lavoro assegnata sia compresa entro aree geografiche circoscritte rispetto al Comune di residenza del neoassunto.

Nella generalità dei casi, le **assunzioni di figure dirigenziali** sono effettuate per acquisire specifiche professionalità in strutture centrali - qualora non siano presenti o non possano essere sviluppate in tempi adeguati internamente al Gruppo - presso le relative sedi operative principali (nel 2009 non vi sono state nuove assunzioni di questo tipo). Analoga policy viene adottata nelle attività all'estero.

### EC8

#### SUPPORTO AGLI INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ

L'intervento del Gruppo a supporto dello sviluppo infrastrutturale e dei sistemi sociali e di pubblica utilità nei territori si realizza in particolare attraverso:

- La **collaborazione con le istituzioni** locali.
- I **contributi diretti** ad organizzazioni e progetti in ambiti culturale, scientifico, sociale e ambientale.

#### COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI

Quest'anno le nostre relazioni con le istituzioni sono state particolarmente intense per ricercare, insieme anche alle altre parti interessate (il Governo Italiano, il sistema bancario, le associazioni imprenditoriali e dei consumatori), soluzioni efficaci alle

difficoltà economiche e finanziarie di imprese e famiglie (vedi [FS7](#)).

È stato inoltre assicurato, attraverso differenti forme tecniche, il consueto supporto finanziario per realizzare opere e servizi di pubblica utilità:

- Sono stati erogati **finanziamenti per stabilimenti e infrastrutture nei settori idrico, sanitario, dei trasporti, dell'edilizia popolare e scolastica, in favore di circa 60 amministrazioni** pubbliche in Italia, per circa 61 milioni di euro complessivi.
- Sono stati finanziati, in project e leasing, diversi impianti di produzione di energia rinnovabile (vedi [FS8](#)).
- Mps Capital Services è l'advisor finanziario del progetto per la realizzazione della tratta autostradale Cremona-Mantova, in cui saranno utilizzati i migliori standard di sicurezza e tutela ambientale (ad esempio, pannelli fotovoltaici sulle barriere antirumore e produzione di energia da biogas per le relative necessità nelle aree di sosta). Ha inoltre avuto il ruolo di "Lead Manager" per emissioni obbligazionarie di Comuni e Province per un totale di circa 5,7 milioni di euro.
- Mps Leasing & Factoring ha proposto ai clienti delle amministrazioni pubbliche "Leasing in costruendo", che consente di realizzare opere pubbliche imputando la spesa su un arco temporale lungo e quindi di non gravare pesantemente sul bilancio dell'esercizio corrente.

### CONTRIBUTI DIRETTI

In coerenza con la specifica [Policy](#), inerente alle attività di supporto economico ad organizzazioni e progetti in ambiti culturale, scientifico, sociale e ambientale, l'intervento del Gruppo ha riguardato:

- Le **sponsorizzazioni**, che coniugano in misura crescente obiettivi commerciali e di comunicazione con l'adesione agli scopi sociali sostenuti (quest'anno, 559 per circa 34,7 milioni di euro). Circa il 9% delle iniziative ha avuto come beneficiari organizzazioni non profit attive, in particolare, nei campi della solidarietà, del volontariato e della protezione dell'ambiente.
- Le erogazioni in forma liberale (**donazioni**), per complessivi 5,5 milioni.
- I **contributi** a progetti di valenza sociale promossi dalle comunità, per i cui Enti svolgiamo servizi di tesoreria e cassa (più di 6 milioni di euro).

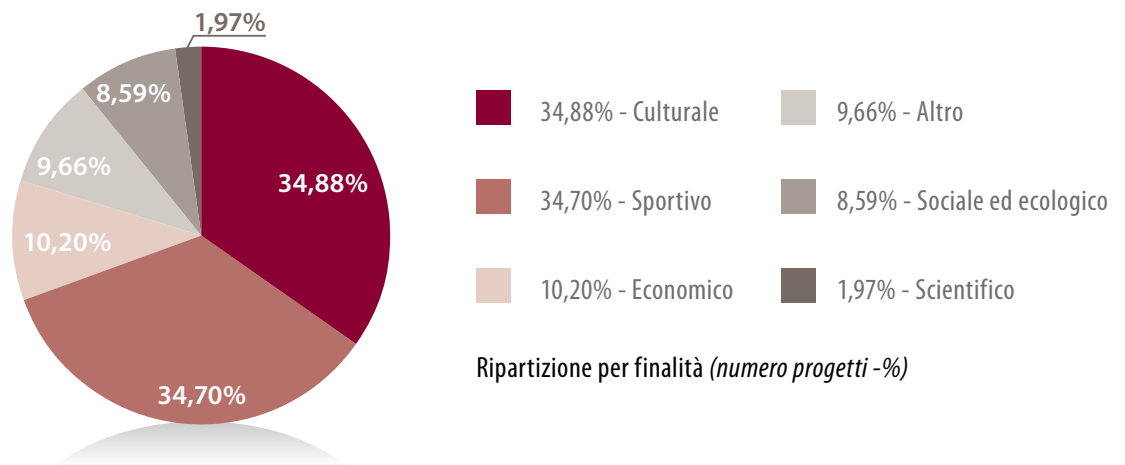
**L'impegno economico è stato complessivamente pari a circa 46 milioni di euro.**

CONTRIBUTI DIRETTI ALLE COMUNITÀ (migliaia di euro)	2009	2008
Contributi totali	46.389	60.081
<i>Sponsorizzazioni</i>	34.725	46.015
<i>Donazioni</i>	5.575	8.769
<i>Contributi a Enti Locali nell'ambito di servizi di Tesoreria e Cassa</i>	6.089	5.296

### Alcune tra le principali sponsorizzazioni 2009

#### Culturale

- La mostra "100 anni dell'Acquedotto del Vivo" presso il Palazzo Comunale di Siena, che ha fornito un interessante spaccato sia storico che tecnico relativo alla realizzazione, e successiva gestione, del principale acquedotto cittadino.
- La mostra itinerante per i "150 anni della Nazione", iniziativa realizzata dalla Poligrafici editore che ha coinvolto le principali filiali della Banca Monte dei Paschi in Toscana.
- Il Summer Festival 2009, il tradizionale appuntamento sulla piazza di Lucca con i più importanti interpreti della musica leggera internazionale ed italiana del momento.
- Il sostegno al Teatro Povero di Monticchiello originale esperienza del teatro popolare che da fenomeno locale ha avuto la capacità di assurgere all'attenzione nazionale per la sua originalità oltretutto per la qualità delle rappresentazioni allestite negli anni.
- La IV edizione della "Festa del Documentario", rassegna di cortometraggi inediti realizzati da giovani registi organizzata a Siena.
- Il sostegno all'attività della Fondazione Siena Jazz "La Città Aromatica", tradizionale appuntamento musical canoro dell'estate senese.



#### Sportivo

Oltre ai consolidati rapporti con l'A.C. Siena, la Mens Sana Basket, l'A.C. Arezzo, il Baseball Club Orioles Grosseto, la Libertas Tennis Tavolo Siena, il Viadana Rugby, l'U.S. Virtus Poggibonsi, il Colle Basket, la Colligiana Calcio, il Poggibonsi Basket, il Mantova Calcio, il Viadana Calcio, il Basket Bancole, il Top Team Volley Mantova, si ricordano:

- Il supporto a GEAS Basket femminile Milano.
- L'accordo perfezionato con l'Associazione sportiva Calcio Femminile Siena.
- Il sostegno alla Federazione Italiana Canoa e Kayak.

Tra le manifestazioni più rilevanti si segnalano:

- La gara ciclistica Monte Paschi Strade bianche professionisti.
- il Concorso Ippico Internazionale - "La Bagnaia".
- La partecipazione alle Tappe in Val Gardena ed a Cortina della Coppa del mondo di sci.
- La 35° edizione della Mezzamaratona di Roma.
- Il torneo ATP Challenger Tour maschile organizzato dal Circolo Tennis Orbetello.
- Il Torneo MPS presso il Circolo del Golf di Punta Ala e quello dell'Argentario.

#### Sociale

- Il Gruppo Montepaschi ha costituito un punto di riferimento de "La Fabbrica del Sorriso 2009", iniziativa di raccolta fondi a supporto di progetti di solidarietà in Italia e nel Mondo a favore dei bambini bisognosi di aiuto, ideata da Mediafriends, che quest'anno si è svolta nel mese di marzo e che il Gruppo Montepaschi ha prolungato fino al 12 aprile attivandosi in numerose iniziative ad hoc in tutta Italia.
- È proseguito il sostegno all'iniziativa le "Olimpiadi del cuore" che nel corso dell'edizione 2009 ha raccolto

fondi a favore del progetto "Friendship Power", finalizzato a potenziare le attività svolte presso il Centro Polivalente di assistenza, scolarizzazione e formazione per l'infanzia attivo in Sri Lanka, nei pressi dei villaggi di Moralagawatha - Pilana, Thelapythia e Thakola.

- In occasione della festa per la celebrazione dei 150° di attività della Croce Rossa Italiana, il Gruppo Montepaschi ha voluto rinnovare la vicinanza alle tematiche proprie dell'attività della C.R.I. attraverso un sostegno per la realizzazione dell'evento.

### Economico

Tra le numerose iniziative occorre sottolineare il sostegno a Promosiena, azienda speciale della Camera di Commercio che si dedica alla promozione delle imprese del territorio nei principali mercati esteri. Confermato anche il puntuale supporto alle attività istituzionali intraprese dall'Enoteca Italiana, ente finalizzato alla valorizzazione e promozione dei grandi vini e della realtà vitivinicola nazionale.

Ulteriori iniziative di solidarietà sociale:

- La promozione e la realizzazione di varie **raccolte fondi per circa 2,5 milioni di euro:**
  - Attraverso le emissioni di carte prepagate, in collaborazione con organizzazioni non profit. A fine 2009 ne sono in circolazione 20.443, pari al 4% dello stock complessivo.
  - Per sostenere gli aiuti e le ricostruzioni nelle aree colpite da calamità naturali in Italia (il particolare, il terremoto in Abruzzo e l'alluvione di Messina), rendendo operativi, senza commissioni, tutti i vari canali bancari del Gruppo (filiali, ATM, call center, internet banking).
  - In partnership con la Fondazione Mediafriends Onlus per il progetto "La Fabbrica del Sorriso".
  - Nel periodo natalizio, con l'iniziativa "La solidarietà rende il Natale splendente", che ha consentito di sostenere 24 progetti per circa 120 mila euro.
  - Per sostenere l'UNICEF, mettendo a disposizione la Rete della Capogruppo, nel periodo natalizio, per la vendita di regali e biglietti augurali.
- La donazione dei componenti di una notevole struttura in acciaio utilizzata per lavori di ristrutturazione in una sede storica della Banca (Palazzo Strozzi, a Mantova) in favore di un'associazione di volontariato, per la realizzazione di un edificio polivalente in un villaggio in Togo, che ospiterà una scuola, un ambulatorio, una chiesa ed altri servizi sociali.

EC9 (ADD)  
ANALISI DEI PRINCIPALI  
IMPATTI ECONOMICI  
INDIRETTI

I nostri servizi sono importanti per l'economia, lo sviluppo della produzione e dei consumi. L'impegno è di fare sì che il nostro intervento sia positivo al tempo stesso per il valore della Banca, l'economia, la collettività e l'ambiente.

Contribuire allo sviluppo sostenibile è un criterio guida della nostra Politica di CSR, che applichiamo con soluzioni finanziarie in grado di servire in modo nuovo i bisogni del mercato ed incontrare l'interesse della collettività.

Tra gli ambiti di interesse generale, ad impatto economico indiretto, in cui concentriamo la nostra azione, vi sono:

- L'inclusione finanziaria delle categorie più deboli della società (vedi [FS7](#)).
- Il contrasto ai cambiamenti climatici (vedi [FS8](#)).
- La sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti (vedi [EN26](#), [HR2](#), [EC6](#)).
- L'intervento sociale nella comunità (vedi [EC8](#)).

# EN. PERFORMANCE AMBIENTALE

## POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

La [Politica Ambientale](#) indica i principi e le direttrici guida dell'impegno del Gruppo ad assicurare un attento controllo degli aspetti ambientali più significativi:

- **Delle operation** - ovvero i consumi di carta, energia ed acqua, i rifiuti e le altre emissioni inquinanti connessi alle attività di ufficio, alla gestione immobiliare, all'information technology, ai trasporti e la mobilità business, alla logistica ed ai processi di acquisto.
- **Del business** - tipicamente, i possibili riflessi negativi sul credito di un eventuale profilo deficitario di eco-compatibilità dell'impresa e del progetto finanziato (vedi [FS2](#)), ed il contributo ad attività economiche e tecnologie eco-efficienti, realizzabile attraverso l'offerta bancaria (vedi [FS8](#)).

### **Gli assetti organizzativi e procedurali sono conformi, sin dal 2002, allo standard ISO 14001:**

- Il Sistema di gestione è attivo nella Capogruppo e in Mps Capital Services, ovvero **in più dell'80% delle nostre sedi in Italia**. Il perimetro di applicazione del Sistema è stato esteso anche alle banche incorporate in corso d'anno - Banca Toscana e Banca Agricola Mantovana.
- Il Sistema è coordinato da un'Unità centrale (il Settore Environment e Sistemi di Gestione), con il supporto operativo di una ventina di RAS - Referenti Ambiente e Sicurezza.
- Le regole di controllo sono integrate nella normativa aziendale.
- Il corretto funzionamento del Sistema ed i relativi indicatori di performance sono verificati regolarmente e sono alla base dei nostri piani di miglioramento. Nell'anno è stato sviluppato ulteriormente lo specifico applicativo informatico MPSafe per supportare maggiormente i RAS e gli addetti in Rete nelle attività di costante monitoraggio di conformità e di comunicazione delle eventuali problematiche all'Unità centrale. Anche i processi di misurazione e reporting, quest'anno, sono stati oggetto di interventi di ottimizzazione informatica, in particolare attraverso l'implementazione di una nuova piattaforma di e-procurement e alcune migliorie al Data Energy System.
- La formazione ed il coinvolgimento del personale sono fattori importanti. Nella intranet sono disponibili i riferimenti generali e gli strumenti operativi del Sistema - il canale "Qualità e Ambiente" - e continui aggiornamenti sulle attività, anche attraverso i vari canali di comunicazione interna - dalla newsletter settimanale, alla televisione aziendale. Sono inoltre fruibili corsi, sia di carattere generale - in particolare per i neoassunti -, sia tecnici - per i RAS - (453 ore complessive nel 2009). Nell'anno, il personale di direzione generale con competenze specialistiche ha seguito corsi di aggiornamento e perfezionamento su questioni inerenti alla sostenibilità nella catena di fornitura (circa 600 ore), la gestione dei rifiuti e la mobilità sostenibile (63 ore complessive).
- I programmi di attività e le relative performance sono oggetto di confronto con le Organizzazioni Sindacali nell'ambito della Commissione paritetica "Sostenibilità Aziendale". Quest'anno la Commissione ha fatto un focus particolare sul tema della mobilità e della sostenibilità degli spostamenti casa-lavoro del personale.

### MATERIE PRIME

EN1

UTILIZZO DI MATERIE  
PRIME

---

#### CARTA

Il consumo di carta è uno degli aspetti ambientali più rilevanti delle nostre attività di ufficio e di comunicazione alla clientela.

I principali ambiti di utilizzo sono:

- La stampa e la riproduzione di documenti ad uso interno negli uffici di direzione generale e della Rete (principalmente carta formato A4 per stampanti e fotocopiatrici).
- La contrattualistica e le operazioni di back office a servizio dei clienti (principalmente carta formato A4, prestampati, carta chimica). Tale utilizzo è in gran parte obbligatorio per legge o per previsioni contrattuali e dunque poco comprimibile (ad esempio, le ricevute delle operazioni effettuate, i contratti, i fogli informativi per la trasparenza).
- Le comunicazioni periodiche ai clienti. L'attività è svolta da fornitori esterni, per cui attualmente non sono disponibili dati sui volumi di carta utilizzati a tali fini.

**È un nostro obiettivo ottimizzare l'uso della carta, anche in ragione dei notevoli risparmi economici conseguibili.** Le principali direttrici sono:

- La progressiva riduzione delle necessità d'uso per la stampa e la riproduzione di documenti ad uso interno.
- L'ulteriore diffusione di comunicazioni con i clienti su supporto elettronico.
- Un maggiore presidio sui consumi, anche attraverso l'applicazione della nuova piattaforma di e-procurement.
- L'utilizzo maggiore di scanner e sistemi intranet per la condivisione interna di documenti.
- Il continuo miglioramento della qualità e della eco-compatibilità dei prodotti di carta utilizzati.

#### **Tra le iniziative principali del 2009:**

- Il trasferimento su supporto elettronico della distribuzione delle busta paga del personale, con risparmi annui di carta stimati nell'ordine di circa 10 tonnellate.
- L'ulteriore diffusione del servizio di fatturazione online per le imprese clienti.
- La promozione del canale di internet banking e, in particolare, della scelta da parte dei clienti di ricevere solo su supporto elettronico gli estratti conto ed altre corrispondenze sui servizi bancari. Nel 2009, con oltre 175 mila clienti aderenti all'iniziativa, si stima un risparmio complessivo di carta di circa 50 tonnellate.
- L'avvio della nuova piattaforma di e-procurement, con effetti positivi sulla riduzione della scorte ed una migliore gestione complessiva degli ordini e degli impieghi dei prodotti.
- Tutta la carta, formato A4 e A3, per stampanti e fotocopiatrici, è prodotta con cellulosa estratta da foreste gestite in modo sostenibile (marchi di qualità PEFC e, da quest'anno, FSC). Il peso dei fogli sarà inoltre progressivamente ridotto (da 80 a 75 g/mq), con benefici in termini sia di minori quantità di materia prima utilizzata sia di minori trasporti.
- Questo Bilancio e altri prodotti di comunicazione sono stampati su carta certificata Ecolabel.

CONSUMI DI CARTA*	2009**	Dati a perimetro costante	
		2009	2008
Carta totale (t)	2.294	2.278	3.244
Carta ecologica (%)	83	83	74
Carta per dipendente (Kg)	75	75	103
Carta A4 (fogli per dipendente al giorno)	41	41	56

\* Dati stimati sulla base degli ordini di acquisto

\*\* Dati non comprendono Gestione Crediti Banca, Paschi Gestioni Immobiliari, Mps Investment, Mps SIM, MpsVenture.

### ALTRI MATERIALI

**È stato sviluppato ulteriormente il catalogo di prodotti "green"** - tra i prodotti per l'ufficio e di information technology -, che comprende:

- Pennarelli con inchiostro a base di acqua, senza solventi.
- Cartelline con elastico prodotte con materiale pressoché integralmente riciclato.
- Carta per stampanti e fotocopiatrici certificata FSC.
- Matite in legno proveniente da foreste coinvolte in programmi di riforestazione.
- Toner rigenerati.

### PRODOTTI "GREEN" IN CATALOGO

	Catalogo generale	Catalogo "green"	
	numero	numero	%
Toner	373	178	48
Altri prodotti informatici	153	2	1
Cancelleria	237	29	12
Modulistica	598	0	0
Carta fotocopie	2	1	50
<b>Totale</b>	<b>1.363</b>	<b>210</b>	<b>15</b>

Complessivamente i prodotti "green" sono il 15% del numero totale dei prodotti in catalogo generale, equivalenti a circa il 41% dei relativi volumi di spesa.

EN2  
PRODOTTI REALIZZATI  
CON MATERIALE  
RICICLATO

Il principale prodotto utilizzato, proveniente da operazioni di riciclaggio di materiali di scarto, è il toner.

**Le cartucce di toner utilizzate nella maggior parte delle nostre stampanti, una volta esaurite, sono rigenerate in un impianto in provincia Siena e quindi reimmesse nel ciclo di utilizzo.**

Il processo è gestito da SIBAS, il Consorzio nato da una partnership con un nostro fornitore di servizi tecnologici Bassilichi S.p.A. Il ritiro delle cartucce esaurite viene effettuato da SIBAS anche tramite una rete di fornitori locali.

Il perimetro dell'attività è stato esteso nel corso dell'anno per comprendere oggi quasi

tutte le nostre sedi in Italia (restano per ora escluse le sedi di BiverBanca). Circa il 50% della cartucce di toner acquistate nel 2009 erano di tipo rigenerato.

CONSUMI DI TONER	2009**	2008*
Totale (numero)	43.336	25.140
Rigenerati (%)	46,9	50,6

\* Dati di acquisto riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena.

\*\* Dati di acquisto riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta e Consorzio Operativo.

Ulteriori applicazioni, nell'anno, di materiale riciclato, sono state:

- La stampa di tabulati per le filiali ed alcune società del Gruppo - circa 3,5 milioni di fogli utilizzati.
- La realizzazione di un'agenzia con materiali integralmente riciclati (vedi riquadro a margine), quale progetto sperimentale per possibili prossime estensioni su scale maggiori.

### A Prato un box consulenziale con materiali riciclati ed ecologici

Caratteristiche tecniche:

- Arredi realizzati totalmente con elementi provenienti dal riciclo di legno di recupero (scarti di falegnameria, vecchi arredi, vecchie strutture lignee).
- Rivestimento di alcune ante degli armadi con lamine provenienti al 100 per cento dal recupero e riciclo di vecchi pneumatici.
- Pavimento in gres porcellanato autoposante (posato a secco e senza l'utilizzo di collanti) realizzato totalmente con componenti provenienti dal riciclo di materiali eterogenei (scarti di ceramica, vetro di recupero, vecchi sanitari, ceramica proveniente dalle discariche di materiale edile).
- Accessori per ufficio completamente realizzati con legno, plastica, alluminio, proveniente dal riciclo di materiali usati (es: orologio con struttura in legno di recupero).
- Sedute realizzate con materiali riciclabili al 100 per cento e rivestite con stoffe di fibra vegetale naturale.
- Pareti in metallo e vetro recuperabili (senza scarti) "alla fine della loro vita".
- Lampada da tavolo realizzata con struttura in alluminio di recupero (vecchie lattine, vecchi infissi) dotata di un sistema di illuminazione a led per il risparmio energetico e di un sistema di regolazione della qualità della luce ottimale per il benessere visivo.
- Insegne luminose in materiale plastico e con componenti totalmente riciclabili "alla fine della loro vita".
- Il box è completamente smontabile e riutilizzabile in altri ambiti in quanto realizzato con elementi, dal pavimento alle pareti, assemblati a secco senza utilizzo di leganti, malte e colle.





## ENERGIA

EN3 -EN4

CONSUMO DIRETTO E

INDIRETTO DI ENERGIA

SUDDIVISO PER FONTE

I consumi di energia sono un fattore importante dei nostri conti ambientali ed una voce di costo non marginale. Sono monitorati con regolarità mensile sulla base dei rendiconti inviati dai relativi fornitori. Nel 2010, le procedure informatiche di Energy Data Manager saranno ulteriormente potenziate per consentire analisi ancora più precise.

**Quest'anno abbiamo consumato circa 62.934 TEP** (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) per una spesa complessiva di oltre 45 milioni di euro.

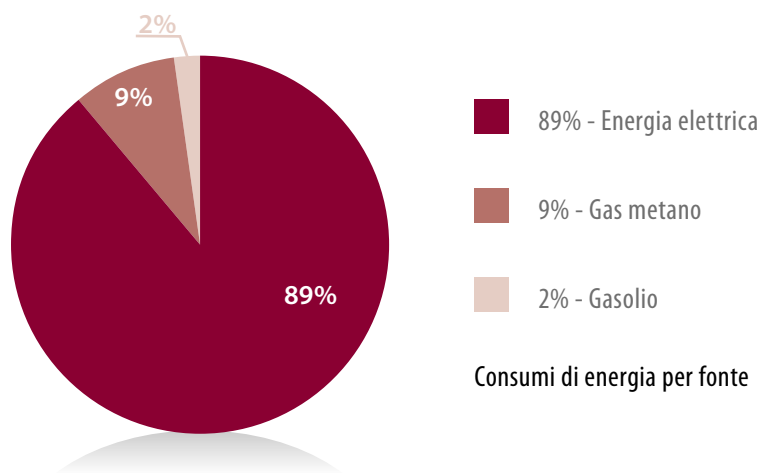
L'analisi "a perimetro costante" evidenzia riduzioni dei consumi di tutte le diverse fonti energetiche, che però non si è riflessa con un analogo trend nel dato procapite, per effetto di una contestuale diminuzione del personale.

Per analizzare ancora meglio i dati di consumo energetico, dal 2010 sarà possibile parametrarli anche alle superfici degli immobili. È inoltre allo studio un'indagine approfondita su un campione rappresentativo di filiali, per individuare gli ambiti di utilizzo (illuminazione, information technology, ecc.) con i maggiori margini di miglioramento.

Si conferma alta la quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (87%). Essa viene acquistata per la quasi totalità sul libero mercato tramite il Consorzio Idroenergia, che la produce in impianti idroelettrici, anche con buone economie di costo rispetto al mercato vincolato (circa il 6% in meno).

CONSUMI DI ENERGIA	Dati a perimetro costante*		
	2009	2009	2008
Energia elettrica (kWh)	232.329.385	229.053.061	231.037.674
da fonte rinnovabile (%)	87	87	64
Energia elettrica per dipendente (kWh)	7.395	7.492	7.344
Metano (m <sup>3</sup> )	7.129.917	6.827.159	7.101.768
Gasolio (litri)	1.056.638	1.056.638	1.084.681
Energia totale (TEP)	62.934	61.936	62.532
Energia totale per dipendente (TEP)	2,00	2,03	1,99

\* Dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta, BiverBanca, Consumit, Mps Capital Services, Banca Personale e Consorzio Operativo.



EN5 (ADD)  
RISPARMIO ENERGETICO  
DOVUTO ALLA  
CONSERVAZIONE E AI  
MIGLIORAMENTI IN  
TERMINI DI EFFICIENZA

L'analisi "a perimetro costante" evidenzia una **leggera diminuzione dei consumi rispetto all'anno precedente (-1%)**.

L'obiettivo è ridurre progressivamente questo dato, con una strategia di Energy Management che, in costante coerenza con le previsioni della legge 10/1991, sarà ulteriormente potenziata nei prossimi anni lungo le seguenti direttrici principali:

- Acquistare energia di qualità, ai migliori prezzi di mercato.
- Ottimizzare gli utilizzi dell'energia, adottando soluzioni impiantistiche e gestionali maggiormente efficienti.

Le iniziative principali del 2009 hanno riguardato:

- Le filiali nuove ed in ristrutturazione.
- Le ristrutturazioni di grandi edifici.
- La manutenzione degli impianti.
- I sistemi informativi.

### LE FILIALI NUOVE ED IN RISTRUTTURAZIONE

Il modello progettuale di riferimento si conferma il cosiddetto "Prestazionale Tipo", che prevede elevati standard di efficienza e le seguenti linee guida:

- Individuazione della tipologia dimensionale e qualitativa dei locali.
- Contenimento dei costi di realizzazione e di manutenzione.
- Massima attenzione alle problematiche di impatto ambientale ed al contenimento dei consumi energetici.
- Verifica dell'ambito di applicazione della normativa sul risparmio energetico.
- Valutazione delle opere per possibili miglioramenti delle prestazioni energetiche dell'edificio e degli impianti.
- Valutazione della tipologia di impianto da adottare.
- Gestione intelligente dell'illuminazione degli ambienti secondo la logica "la luce dove serve e quando serve".

Quest'anno, in conformità a tale modello, sono stati realizzati due immobili - sedi di centri specialistici - e 21 filiali, tra cui anche una filiale "integralmente ecologica" vicino a Siena (vedi riquadro a margine).

### La filiale ecologica di Castelnuovo Berardenga (Siena)

La nuova agenzia, che nasce dal recupero e dalla riconversione di un ex complesso rurale, è stata realizzata secondo criteri mirati al risparmio energetico e finalizzati ad ottenere un alto grado di benessere ambientale.

Il progetto architettonico ha previsto importanti interventi tecnici sulle caratteristiche dell'edificio:



- Isolamento delle strutture superiore ai minimi imposti dalla normativa.
- Utilizzo di vetri basso-emissivi.
- Realizzazione di tetto ventilato.
- Inserimento di captatori verticali per portare all'interno la luce naturale.
- Recupero dell'acqua piovana accumulata in un'apposita cisterna interrata.

Sul fronte impiantistico, invece, sono stati effettuati numerosi interventi:

- Impianti con alti rendimenti come quello di climatizzazione con pompa di calore geotermica.
- Recupero di calore sul ricambio aria ambiente.
- Sistema di illuminazione regolabile in base alla quantità di luce naturale presente, accensione della illuminazione dei locali tramite sensori di presenza e utilizzo di cavi costruiti con guaina a ridotto impatto ambientale.

Il concetto del risparmio energetico è stato adottato anche per il sistema di illuminazione che può essere definibile come "intelligente" in quanto riesce a raggiungere un perfetto equilibrio fra l'apporto di luce artificiale e naturale, quest'ultima introdotta negli ambienti anche grazie ai cosiddetti camini captatori di luce solare.

I lavori di recupero dell'edificio sono stati effettuati ponendo massima attenzione alle problematiche ambientali ed hanno permesso di realizzare un complesso classificato dal punto di vista dei consumi energetici in classe "B" (in una scala da A a G), con un risparmio stimabile del 30% rispetto ad una struttura "tradizionale".

---

### LE RISTRUTTURAZIONI DI GRANDI EDIFICI

Tra gli interventi principali del 2009:

#### ■ **Palazzo Strozzi - Mantova, sede storica della ex Banca Agricola Mantovana**

Completata la nuova copertura del salone con l'installazione di pannelli fotovoltaici vetro-vetro per la produzione di energia elettrica (potenza 15kW) e di un sistema di recupero e riutilizzo dell'acqua piovana.

#### ■ **Centro direzionale - Bari**

Realizzata la nuova facciata con vetri camera selettivi, che assicurano minime dispersioni termiche e conseguentemente risparmi di energia considerevoli. Inoltre, sono stati installati un impianto di illuminazione "intelligente" e un impianto a pompa di calore, in sostituzione di una caldaia a gasolio meno efficiente.

#### ■ **Centro elaborazione dati - Siena**

Installata una nuova centrale tecnologica per la produzione di acqua refrigerata, con funzionamento ottimizzato in continuo, nell'arco dell'anno, in base alle effettive necessità. L'intervento consentirà di ottenere risparmi annui di energia dell'ordine di circa 1.350.000 kWh.

### LA MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI

Tra gli interventi principali del 2009:

- La trasformazione di 19 impianti a gasolio (bassa efficienza) con caldaie a metano a condensazione.

- L'installazione di 46 pompe di calore ad alta efficienza per la climatizzazione degli ambienti, in sostituzione di impianti obsoleti.
- L'installazione di 19 gruppi frigorifero e/o sistemi multi split a portata variabile di refrigerante, in sostituzione di impianti obsoleti o con gas di refrigerazione non più a norma.
- La sostituzione di 9 unità di trattamento aria con sistemi a recupero di calore.
- La sostituzione di numerosi fancoils non efficienti.
- Interventi "di routine" sui sistemi di illuminazione, installando corpi illuminanti ad altissima efficienza e, nei locali di servizio, di dispositivi di rilevazione di presenza ad infrarosso temporizzati.

### I SISTEMI INFORMATIVI

Si conferma il progressivo sviluppo delle dotazioni di Information Technology verso una sempre maggiore efficienza di funzionamento, anche energetica.

Attraverso un articolato programma di rinnovamento ed ottimizzazione della strumentazione di ufficio-filiale e dei centri di elaborazione dati, realizzato nel corso dell'anno, si stimano risparmi annui per circa 10 milioni di kWh (-4,4% sui consumi elettrici totali e -67% rispetto ai sistemi preesistenti). Per dettagli, vedi riquadro a margine.

### Rinnovamento e ottimizzazione delle dotazioni di information technology

Gli interventi principali del 2009

<b>Le nuove dotazioni di ufficio-filiale</b>	<b>Risparmi unitari annui - stima (KWh)</b>
■ 9.000 PC certificati Energy Star	200
■ 5.000 monitor certificati Energy Star	140
■ 3.500 lettori scanner da sportello	70
■ 600 server	69
■ 600 ATM	1.700

Queste iniziative aumentano mediamente l'efficienza di quasi il 50%, consentendo di ottenere risparmi annui per circa 3.700.000 kWh complessivi.

Si stimano ulteriori risparmi nella Rete di circa 150 kWh per ciascuno degli oltre 33.000 PC in cui è stato installato il software "GHIRO" per la gestione ottimale della modalità stand-by.

### I centri elaborazione dati

Sono stati sostituiti gli elaboratori obsoleti con risparmi annui di circa 1.5 milioni di kWh. I risparmi sono ottenuti, sia in virtù delle nuove tecnologie in uso, sia per le minori necessità di energia - ad esempio per controllare la temperatura di funzionamento - e perdite ridotte. Inoltre, attraverso strumenti software ed applicazioni GRID (Gestione delle Risorse Distribuite), si riesce a distribuire il carico di lavoro dei data center su elaboratori preesistenti, ottimizzandone il funzionamento, anche energetico.

### ALTRI INTERVENTI

#### ■ Impianti fotovoltaici

Sono stati completati l'installazione e l'attivazione in due filiali - attraverso l'allaccio alla rete elettrica - di impianti fotovoltaici da 3kW. Sono stati avviati i lavori per realizzare un impianto di 40 kW presso il maggiore centro direzionale di Siena.

#### ■ Bancomat "solari"

Sono stati installati ulteriori due bancomat "solari" fissi ed uno mobile. Sono in tutto 4 gli ATM per le cui necessità energetiche viene utilizzata l'energia solare.

### EN6 (ADD)

INIZIATIVE PER FORNIRE  
PRODOTTI E SERVIZI AD  
EFFICIENZA ENERGETICA  
O BASATI SU ENERGIA  
RINNOVABILE

---

L'offerta di prodotti e servizi a sostegno delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica è molto ampia. In particolare:

- La finanza di progetto ed il credito specializzato con gli strumenti e le competenze ad hoc di MPS Capital Services.
- La linea Welcome Energy, che prevede mutui a lungo termine, prestiti personali, leasing e prodotti ausiliari, quali polizze assicurative a copertura di eventuali danni agli impianti finanziati.

(vedi [FS8](#))

Altre iniziative realizzate quest'anno per favorire, tra i clienti e la società civile, la diffusione di buone pratiche in questo campo, sono:

- Un ciclo di 5 seminari di discussione con le aziende sulle opportunità ed i procedimenti normativi per investire nel fotovoltaico. I seminari sono stati realizzati in collaborazione con Enel.si, il Gestore dei Servizi Elettrici ed altre istituzioni interessate. Sempre sui temi delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica, il Gruppo ha partecipato a specifici tavoli di lavoro con le istituzioni regionali.
- Il potenziamento e la promozione presso i clienti dell'uso del canale di internet banking, che limita anche le necessità di spostamento-trasporto verso-da la filiale, per cui si stimano significativi benefici ambientali. Sono, infatti, tanti i clienti del Gruppo già attivi su tale canale (610 mila +50% in un anno).

### EN7 (ADD)

INIZIATIVE VOLTE  
ALLA RIDUZIONE DEL  
CONSUMO DELL'ENERGIA  
INDIRETTA

---

Oltre a razionalizzare i consumi "diretti" di energia (l'elettricità, il gasolio, il metano), abbiamo l'obiettivo di esercitare un controllo sempre migliore su aspetti della nostra attività cui sono associati consumi "indiretti" di energia: tra questi, gli spostamenti di lavoro ed i trasporti per l'approvvigionamento di beni e servizi.

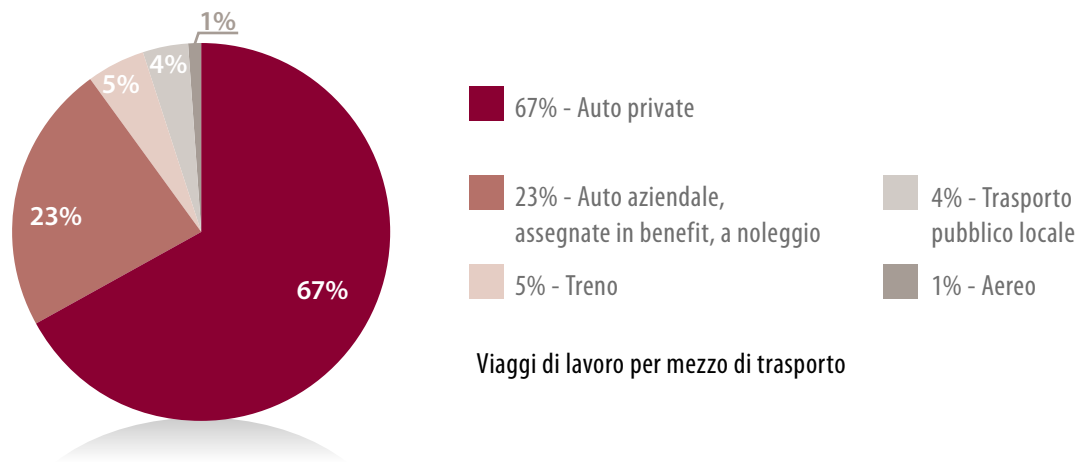
Non disponiamo al momento di un quadro organico su tali consumi. Si riportano di seguito le iniziative principali del 2009.

### MOBILITÀ BUSINESS, PER ESIGENZE FORMATIVE E SPOSTAMENTI CASA-LAVORO DEL PERSONALE

Il Mobility Manager ha operato con continuità nel corso dell'anno, avviando un programma organico finalizzato ad aumentare i livelli di eco-compatibilità dei trasporti per esigenze di lavoro e di sostenibilità anche sociale degli spostamenti casa-lavoro del personale.

I **trasporti per motivi di lavoro e formazione** sono regolamentati in modo da minimizzare il ricorso alle auto private in favore dei mezzi pubblici, di auto aziendali o a noleggio, più performanti per consumi ed emissioni.

Quest'anno sono stati effettuati oltre 400 mila viaggi di lavoro. L'auto privata resta il mezzo prevalente, anche se le alternative più eco-compatibili sono in aumento.



In particolare, le auto aziendali in dotazione alle Strutture di Capogruppo nelle sedi di Siena e Firenze (51 auto) assicurano prestazioni già molto buone (consumi contenuti, alimentazione a gasolio, sostituzione entro il 10° mese di vita) ed in progressivo miglioramento attraverso la graduale sostituzione dei mezzi più vecchi con l'acquisto o il noleggio di altri più "green".

È stato altresì promosso, ove possibile, il car pooling, ovvero la condivisione dell'auto aziendale fra più colleghi con analoghe necessità di spostamento per lavoro, come eventualmente evidenziato dal sistema informativo per la gestione delle trasferte. Quest'anno i viaggi effettuati con i mezzi dei parchi auto di Siena e Firenze hanno avuto un numero medio di occupanti di 2,5 (dato stimato).

Si conferma alto il numero dei corsi fruibili on line (23%) ed in ulteriore crescita quello delle riunioni effettuate in video conferenza (7.500, contro le 7 mila dell'anno precedente).

Gli **spostamenti casa-lavoro del personale** sono stati analizzati a partire dai comuni di Siena e Roma, dove la Banca ha le maggiori presenze. L'analisi è stata effettuata sui dati raccolti attraverso questionari ed alcuni focus group con i dipendenti interessati. Sono state anche individuate possibili misure migliorative che potranno essere ricomprese in specifici Piani Spostamento Casa-Lavoro, da realizzare nel prossimo periodo sia con risorse interne che in collaborazione con le istituzioni ed altri attori locali cittadini.

### Spostamenti casa-lavoro

#### Progetti pilota

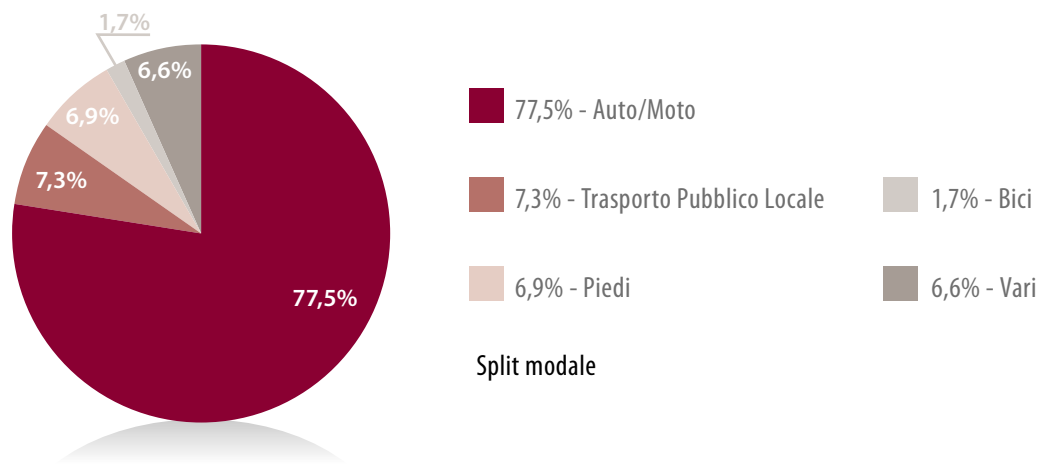
##### Siena

Il primo progetto, che ha riguardato la città di Siena, si è incentrato sulla raccolta di informazioni riguardo le necessità di mobilità ed è stato attuato attraverso due principali strumenti: un questionario distribuito in modalità elettronica a oltre 3.200 dipendenti e 4 Focus Group organizzati per sede di lavoro, a cui hanno preso parte 41 persone.

Il questionario ha ottenuto una redemption di oltre il 65 per cento e 313 dipendenti hanno inoltrato richieste e consigli per migliorare la propria mobilità.

Dai risultati del questionario sono emersi alcune indicazioni interessanti:

- Il 77% usa il mezzo privato (auto/moto).
- Il 7,3% si serve del Trasporto Pubblico Locale.
- Il tempo medio per gli spostamenti Casa Lavoro è 25 minuti.
- Il tempo medio per trovare parcheggio è di 3,50 minuti.
- I km medi percorsi negli Spostamenti Casa-Lavoro sono pari a 32.



Le principali proposte di miglioramento suggerite dai partecipanti ai Focus Group si sono incentrate su:

- L'istituzione di un servizio di navetta che colleghi i principali punti di interscambio della città con le sedi aziendali, oltre a permettere frequenti collegamenti infrasede.
- Il miglioramento degli orari e della frequenza del Trasporto Pubblico Locale (istituzione di nuove corse e modifica degli orari di alcune corse esistenti).
- La creazione di una serie di servizi Off-Work: asilo nido aziendale, servizio di info-mobilità, spesa on-line, lavanderia on-line.
- Contributi aziendali per l'acquisto di mezzi elettrici (scooter e bici con pedalata assistita) e per la conversione a metano della propria auto.

##### Roma

Analogamente è stata svolta su Roma, coinvolgendo oltre 2.000 dipendenti.

Le principali evidenze emerse sono:

- Il 59% usa il mezzo privato.
- Il 19% si serve del Trasporto Pubblico Locale.
- Il tempo medio per trovare parcheggio è di 6 minuti.
- I km medi percorsi negli Spostamenti Casa-Lavoro sono pari a 20.



Le proposte di miglioramento suggerite dai partecipanti al Focus Group si sono incentrate su:

- L'istituzione di un servizio di navetta che colleghi i principali punti di intercambio della città con le sedi aziendali (Via Pedicino, via del Corso, Via Salaria).
- La creazione di nuove piste ciclabili da parte del Comune.
- La realizzazione di rastrelliere per il parcheggio delle bici presso le nostre sedi.
- Il miglioramento degli orari e della frequenza del Trasporto Pubblico Locale (istituzione di nuove corse e modifica degli orari di alcune corse esistenti).
- La creazione di punti di ricarica per gli scooter elettrici, sia da parte del Comune che da parte dell'azienda.

Sulla sede di Roma è stato ottenuto un cofinanziamento da parte del Comune per l'attivazione di un bus navetta che collegherà la sede periferica di via Pedicino con due terminal del trasporto pubblico locale.

### TRASPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI

È stato riorganizzato il sistema di approvvigionamento del materiale di cancelleria (catalogo e-procurement) con una conseguente riduzione significativa dei relativi viaggi di trasporto.

#### Che cosa è cambiato?

##### Prima

Consegne distinte per ciascun tipo di approvvigionamento (carta, toner, cancelleria, ecc.), in quanto effettuato con fornitori differenti.

##### Dopo

Consegne effettuate per tutti i prodotti in catalogo da un unico fornitore con un solo viaggio. Le necessità di trasporto sono ulteriormente ottimizzate e ridotte per il fatto che il fornitore si avvale, per gli aspetti logistici, di una società terza che serve anche altri clienti.

### ACQUA

EN8  
CONSUMO DI ACQUA  
PER FONTE

L'acqua è utilizzata per scopi igienico-sanitari e per il funzionamento-raffreddamento di impianti di climatizzazione.

L'approvvigionamento avviene essenzialmente da acquedotto. Vi sono solo pochi pozzi in uso per raffreddare impianti e curare aree verdi annesso alle nostre sedi.

I consumi sono stimati in base alle spese annue sostenute.

CONSUMI DI ACQUA	2009**	Dati a perimetro costante*	
		2009	2008
Acqua totale (m <sup>3</sup> )	1.031.768	1.021.877	957.395
Acqua procapite al giorno (litri)	133	135	123

\* Dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta, BiverBanca, Mps Capital Services, Banca Personale e Consorzio Operativo.

\*\* Non comprende Paschi Gestioni Immobiliari, Mps Immobiliare, Mps Investment, Mps SIM, MpsVenture e Mps Fiduciaria.

### BIODIVERSITÀ

EN11

LOCALIZZAZIONE  
E DIMENSIONE DEI  
TERRENI POSSEDUTI,  
AFFITTATI, O GESTITI IN  
AREE PROTETTE O AD  
ELEVATA BIODIVERSITÀ

---

Il Gruppo è proprietario di alcune tenute agricole situate in Liguria e Toscana per circa 1.150 ettari in aree paesaggisticamente rilevanti, ma non classificate come “protette”.

EN12

IMPATTI DI ATTIVITÀ,  
PRODOTTI E SERVIZI  
SULLA BIODIVERSITÀ

---

Il Gruppo non opera direttamente in aree protette o ad elevata biodiversità.

Per informazioni su altri impatti ambientali indiretti connessi al business vedi [FS1](#) e [FS2](#).

### EMISSIONI, SCARICHI, RIFIUTI

EN16

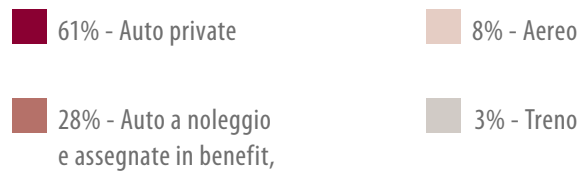
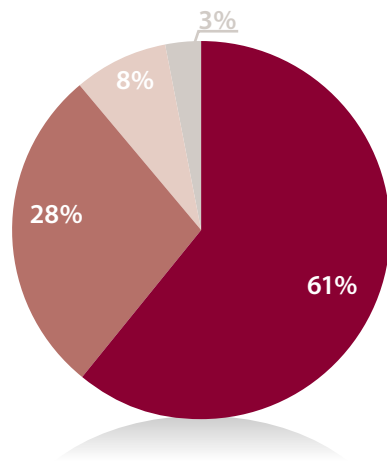
EMISSIONI TOTALI  
DIRETTE E INDIRETTE DI  
GAS AD EFFETTO SERRA

---

Sostanzialmente, il solo gas ad effetto serra che si produce dalle nostre attività è l’anidride carbonica (CO<sub>2</sub>).

Quest’anno, complessivamente, sono state emesse 41.301 tonnellate di CO<sub>2</sub> (circa 1,3 tonnellate procapite), in decisa diminuzione rispetto al 2008, con le seguenti dinamiche:

- **Scope 1 - emissioni prodotte dagli impianti di riscaldamento e dalle auto aziendali.** Le minori emissioni di questo tipo sono riconducibili soprattutto agli effetti della progressiva sostituzione della caldaie a gasolio con impianti a metano e all’ottimizzazione delle trasferte di lavoro.
- **Scope 2 - emissioni associate all’utilizzo di energia elettrica.** Quasi tutte le società del Gruppo acquistano energia tramite il Consorzio Idroenergia, che la produce in impianti idroelettrici ad emissioni zero.
- **Scope 3 - emissioni connesse alle trasferte di lavoro e ai trasporti per approvvigionamento di beni e servizi.** È stato potenziato il monitoraggio di queste emissioni, pur permanendo margini di indeterminazione sui dati relativi ai processi di acquisto.



Ripartizione delle emissioni di CO<sub>2</sub> - Scope 3 (%)

EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA	2009	Dati a perimetro costante	
		2009	2008
Emissioni di CO <sub>2</sub> (t)	41.301	37.480	58.437
Scope 1 (t)*	19.143	18.564	19.451
Scope 2 (t)*	14.021	13.980	32.172
Scope 3 (t)*	8.137**	4.936	6.814
Emissioni CO <sub>2</sub> procapite (Kg)	1.314	1.226	1.858

I coefficienti di emissione sono tratti dalle specifiche linee guida del Ministero dell'Ambiente (DEC/RAS/854/05), database fattori di emissione [www.sinanet.apat.it](http://www.sinanet.apat.it) e Rapporto Ambientale Enel 2008.

\* Secondo la definizione del GHG-Protocol, lo standard internazionale sviluppato dal World Business Council for Sustainable Development ed il World Resources Institute per il calcolo ed il reporting delle emissioni ad effetto serra.

\*\* I dati comprendono anche le emissioni associate all'utilizzo di auto a noleggio, auto assegnate in benefit, treni e aerei, non conteggiati, viceversa, nei valori "a perimetro costante", in quanto non disponibili in formato omogeneo per entrambi gli anni.

### EN17

ALTRE EMISSIONI  
INDIRETTE DI GAS  
AD EFFETTO SERRA

Non vi sono ulteriori emissioni di gas ad effetto serra significative.

### EN18 (ADD)

INIZIATIVE PER RIDURRE  
LE EMISSIONI DI GAS  
AD EFFETTO SERRA  
E RISULTATI RAGGIUNTI

Dall'analisi dei dati "a perimetro costante" **si conferma la tendenza positiva verso l'obiettivo di ridurre progressivamente le emissioni di CO<sub>2</sub> (-35,9% sui valori assoluti; -34% sulla media procapite)**. I principali fattori di riduzione sono stati:

- Il consistente aumento della quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (da 64% a 87% in un anno).
- La variazione del mix energetico, privilegiando combustibili a minore intensità di carbonio.
- L'ottimizzazione delle trasferte di lavoro e la relativa diminuzione delle percorrenze auto (da 45 a 40,6 milioni di km in un anno).

### EN19

#### EMISSIONI DI SOSTANZE NOCIVE PER L'OZONO

---

In conformità con le tempistiche dettate dalle normative europee (Regolamento 2037/2000) stiamo progressivamente eliminando i gas R22 finora utilizzati regolarmente come refrigeranti negli impianti di climatizzazione. Nell'attualità, gli impianti che impiegano R22 sono 1.070. Di questi, circa la metà ne contengono meno di 3 Kg.

I controlli sugli impianti comprendono:

- Le verifiche periodiche da parte delle ditte di manutenzione.
- I sopralluoghi del personale tecnico del Gruppo.
- I possibili rilievi dei dipendenti.

Gli eventuali malfunzionamenti sono segnalati al call center della società del Gruppo Paschi Gestioni Immobiliari, per effettuare gli interventi necessari.

### EN20

#### ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE NELL'ARIA

---

Non vi sono altre emissioni significative.

### EN21

#### SCARICHI IDRICI

---

Le acque di scarico dell'attività bancaria sono sostanzialmente assimilabili a quelle che si producono nelle abitazioni. Sono pertanto immesse in fognature pubbliche.

### EN22

#### PRODUZIONE DI RIFIUTI E SMALTIMENTO

---

La parte preponderante dei rifiuti prodotti è rappresentata dai rifiuti cartacei.

In misura crescente, tali rifiuti sono raccolti in modo differenziato (in alcuni casi anche plastica e vetro) e conferiti ai locali gestori del servizio di nettezza urbana: una modalità che abbiamo l'obiettivo di applicare in tutte le sedi, con il coinvolgimento dei fornitori dei servizi di pulizia.

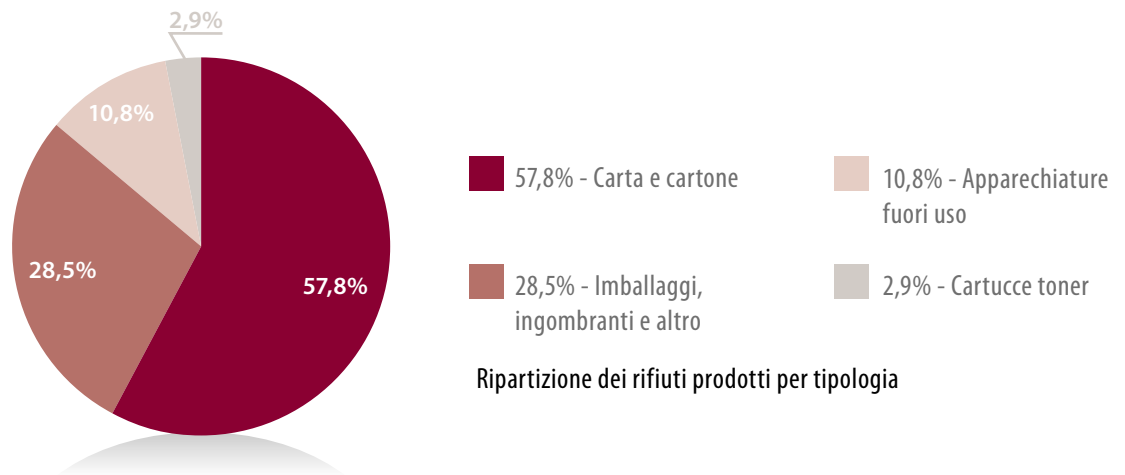
Una notevole quantità di rifiuti cartacei si produce dagli archivi documentali, conservati per un trattamento di dati personali a norma di legge. Sono quindi gestiti come rifiuti speciali, smaltiti in forma "controllata" e riciclati in cartiere.

Sono prodotti ulteriori tipi di rifiuti. In particolare: le cartucce di toner esaurite (in buona parte rigenerate e riciclate internamente) e materiali ingombranti (sostanzialmente componenti di arredo obsoleti).

PRODUZIONE DI RIFIUTI SPECIALI*	2009	Dati a perimetro costante	
		2009	2008
Rifiuti totali (Kg)	3.066.253	2.842.155	3.624.245
Rifiuti procapite (Kg)	100	108	134
Rifiuti a recupero (%)	69,7	72,3	84,7

I dati "a perimetro costante" sono riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena e Banca Antonveneta. Il nuovo perimetro comprende anche Biverbanca, Mps Capital Services, Consumit, Mps Banca Personale e Consorzio Operativo.

\* I dati si riferiscono a rifiuti smaltiti con aziende non municipalizzate.



### EN23

#### SVERSAMENTI INQUINANTI

Data l'attività svolta, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

### EN24 (ADD)

#### RIFIUTI PERICOLOSI

Quest'anno sono stati smaltiti circa 62 mila Kg di rifiuti pericolosi (apparecchiature fuori uso, tubi fluorescenti per illuminazione e batterie esauste).

Stiamo verificando i termini di applicabilità alle attività del Gruppo della nuova normativa italiana sui rifiuti pericolosi: il Decreto del Ministero dell'Ambiente del 17.12.2009, noto come "SISTRI - Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti".

## PRODOTTI E SERVIZI

### EN26

#### INIZIATIVE PER MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI DI PRODOTTI E SERVIZI

Gli impatti ambientali "indiretti" dell'attività bancaria sono anche riconducibili ai rapporti con i clienti ed ai processi di acquisto.

Nel rapporto con i clienti, rilevano:

- L'integrazione della componente ambientale nelle valutazioni delle operazioni di project financing e del credito alle grandi imprese (vedi [FS2](#)).
- L'offerta di prodotti e servizi finanziari per contribuire alla diffusione delle fonti rinnovabili (vedi [FS8](#)).
- Lo sviluppo dell'offerta di internet banking (vedi [EN6](#)).

Gestiamo inoltre la catena di approvvigionamento attraverso un'attenta considerazione dei profili di sostenibilità dei fornitori, ricercando anche prodotti e servizi maggiormente eco-compatibili ("green").

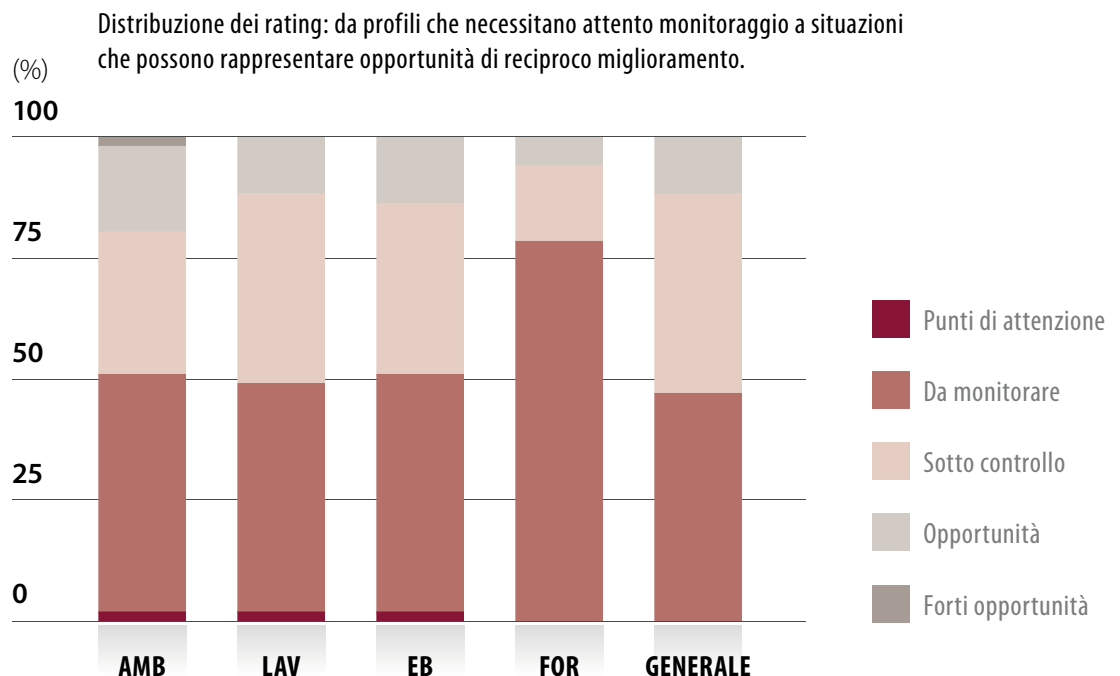
### RATING DI SOSTENIBILITÀ DEI FORNITORI

Nel corso dell'anno è entrata a regime una nuova **Policy** di gestione della catena di approvvigionamento secondo criteri di sostenibilità, pianificando per il periodo 2009-11 oltre 130 azioni specifiche.

In particolare, è stato sviluppato un nuovo modello di valutazione dei fornitori, aumentando in misura sostanziale la profondità delle analisi delle componenti ambientali e sociali (di CSR) e la relativa incidenza sul complessivo processo di qualificazione (15%).

Il modello, per la parte relativa alla CSR, è stato applicato, in fase pilota-sperimentale, coinvolgendo, in un vero e proprio "supplier day", 51 fornitori rappresentativi dell'Albo di Gruppo (equivalenti a circa il 37% della spesa complessiva).

Le valutazioni, a cura di Ecovadis - società francese specializzata - hanno riguardato 4 domini di CSR: l'ambiente (AMB), le condizioni di lavoro (LAV), l'eticità nel business (EB) e la catena di fornitura (FOR).



I dati necessari sono stati raccolti attraverso:

- La verifica di eventuali certificazioni.
- Un questionario su piattaforma web, tarato per classe merceologica e presenza geografica dell'azienda.
- L'analisi di documentazione rilevante, resa disponibile dall'azienda (bilancio sociale, policy e procedure interne).

- Fonti terze (stampa, organizzazioni sindacali, organizzazioni della società civile, ecc.).

I risultati (rating sintetico 4,7 in scala 1 a 10) sono in linea con i valori medi dell'universo delle aziende monitorate da Ecovadis in tutto il mondo: molto positivi nel dominio "Condizioni di lavoro" e con ampi margini di miglioramento nella gestione della catena di fornitura.

Il modello sarà progressivamente applicato a tutte le aziende dell'Albo (circa 680 aziende). Attraverso un percorso condiviso e collaborativo, sarà perseguito l'obiettivo di fare evolvere gli attuali profili di sostenibilità di una porzione rilevante dei fornitori esaminati.

### ACQUISTI "GREEN"

È stato ampliato in misura significativa il catalogo dei prodotti "green" relativo ai materiali di ufficio e di Information Technology, trasferendo su piattaforma elettronica i relativi processi di acquisto (vedi [EN1](#)), con significativi benefici anche ambientali:

- I prodotti "green" sono il 15% del catalogo generale.
- È migliorato il presidio-controllo dei consumi a livello di singola unità operativa.
- Sono ridotti i viaggi per le consegne delle forniture.

Attraverso anche ulteriori misure di acquisto "green" (ad esempio, gli elevati standard richiesti nell'acquisto di prodotti hardware e l'ecologicità assicurata nei prodotti di pulizia) **sono stati realizzati nel 2009 spese di questo tipo per circa il 4% del totale, con risparmi economici dell'ordine di circa 13 milioni di euro.**

EN27  
RICICLAGGIO DEI  
PRODOTTI VENDUTI E DEL  
RELATIVO IMBALLAGGIO

---

Data l'attività svolta, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

### CONFORMITÀ

EN28  
MULTE SIGNIFICATIVE  
E SANZIONI NON  
MONETARIE PER IL  
MANCATO RISPETTO DI  
NORME AMBIENTALI

---

Quest'anno non abbiamo ricevuto multe e sanzioni significative per il mancato rispetto della legislazione ambientale.



## TRASPORTI

EN29 (ADD)

IMPATTI AMBIENTALI

SIGNIFICATIVI DEL TRASPORTO

DI PRODOTTI E BENI/

MATERIALI UTILIZZATI PER

L'ATTIVITÀ E PER GLI

SPOSTAMENTI DEL PERSONALE

---

Vedi [EN7](#) e [EN16](#).

## GENERALE

EN30 (ADD)

SPESE E INVESTIMENTI PER

LA PROTEZIONE

DELL'AMBIENTE

---

Nell'attualità non disponiamo di una misurazione organica delle spese e degli investimenti in campo ambientale.

Tra le spese rilevano i pagamenti per la gestione dei rifiuti, per oltre 10 milioni di euro.

Tra gli investimenti, l'elevato numero di risorse dedicate alla gestione operativa di alcuni tra i principali aspetti ambientali: circa 15 persone (dato stimato).

# LA. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Nel 2009, in coerenza con il percorso definito nel Piano Industriale 2008-11, **le manovre organizzative e la gestione delle risorse umane si sono sviluppate prioritariamente secondo le seguenti direttrici:**

- Completamento del ridisegno del Gruppo, attraverso incorporazioni societarie, accentramenti di attività di back office e revisione dei processi operativi.
- Conseguimento degli obiettivi di efficienza ed ulteriore ricomposizione degli organici, con correlati effetti in termini di flessione dei costi su basi strutturali e crescita dell'indice front to back.
- Costruzione e rapida attivazione del nuovo modello di gestione, che prevede la responsabilità univoca della Capogruppo Bancaria sul personale lungo tutta la filiera operativa, con evoluzione del rapporto tra funzioni di infrastruttura e Rete.
- Omogeneizzazione culturale delle Reti "post integrazione", perseguita in primo luogo attraverso l'interscambio di risorse in ruoli di responsabilità, l'attivazione dei modelli di servizio e la formazione funzionale alla loro corretta applicazione.
- Rafforzamento della qualità professionale, con priorità per i ruoli di front end, tramite puntuali verifiche delle competenze, mappatura delle capacità individuali, formazione mirata ed implementazione di percorsi/piani di sviluppo tesi ad assicurare la copertura programmata delle posizioni organizzative ed il ricambio del management.

Nel quadro degli interventi straordinari ed aggiuntivi posti in essere dal Gruppo per contrastare con efficacia gli effetti della crisi economica sulla qualità del credito, sono state attuate azioni coerenti e mirate sia dal lato organizzativo (modifiche degli assetti, rafforzamento delle strutture e delle attività), sia sul versante delle risorse umane (formazione, potenziamento qualitativo del personale di filiera).

Forte attenzione, poi, è rivolta alla Rete, per accelerare i tempi di allineamento, da parte delle risorse ex Banca Antonveneta<sup>1</sup>, agli standard di Gruppo relativi ai comportamenti commerciali, operativi ed al presidio del rischio. Ciò attraverso una serie di iniziative combinate quali interscambi di risorse (titolari di filiale in primis), formazione, affiancamenti e visite organizzate mirate.

## STRATEGIE E MODELLI DI SVILUPPO

Le strategie di sviluppo delle risorse umane del Gruppo passano attraverso l'implementazione del nuovo sistema, iniziata nel 2007, che si basa su logiche di pianificazione e strumenti differenziati per famiglie e comunità professionali.

---

<sup>1</sup> Esigenza non rilevatasi per le altre Banche incorporate in quanto già in uso presso di loro le stesse metodologie di Banca Monte dei Paschi di Siena

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Il sistema, centrato sulle caratteristiche delle singole persone, in modo da valorizzare le potenzialità in un quadro di equilibrio tra esigenze aziendali (attuali e prospettiche) ed aspirazioni individuali, si concretizza:

- **Elevando i livelli di professionalizzazione delle risorse di prima linea**, con specifico riferimento alle capacità di gestione della relazione con la clientela ed alla proattività nell'approccio al cliente.
- **Assicurando la migliore copertura dei ruoli critici per i business**, mediante percorsi professionali, formativi e di carriera, con specifica attenzione ai giovani.
- **Realizzando piani per il costante sviluppo e rinnovamento del management**, partendo dalla definizione di un nuovo schema di comportamenti funzionali alla realizzazione degli obiettivi di Piano e dalla correlata mappatura sistematica delle qualità manageriali.
- **Attuando programmi specifici di riconversione e riqualificazione delle risorse "liberate" dai progetti di revisione organizzativa**, per migliorare ulteriormente il rapporto tra ruoli di front office e di back office.

La **formazione e la gestione delle competenze** supportano tali linee di sviluppo (vedi [LA10](#)).

Sono, inoltre, centrali, per favorire la partecipazione dei dipendenti agli obiettivi aziendali e la loro motivazione/soddisfazione nel lavoro, le **relazioni industriali** (vedi [LA4](#)) e la **comunicazione interna**.

Rispetto a quest'ultimo aspetto, per lo sviluppo di efficaci sinergie e collaborazione tra le varie parti dell'organizzazione, disponiamo di vari strumenti che assicurano, a tutti i livelli, una pronta disponibilità ed un costante aggiornamento delle informazioni utili all'attività lavorativa, alla socializzazione ed alla condivisione delle vicende aziendali.

Importante in tal senso è l'Intranet aziendale, al cui interno sono disponibili due fondamentali strumenti:

- La **Normativa**, per il reperimento dei documenti, comunicazioni, direttive e regolamenti aziendali di Gruppo, etc. (attualmente in fase di revisione in termini di aggiornamento dei contenuti, maggiore leggibilità dei documenti, etc.).
- La **Bacheca**, contenente messaggi urgenti.

**Nell'Intranet è stato recentemente aggiornato il canale Risorse Umane e Formazione.**

In tale canale sono disponibili tutti i documenti che regolano l'attività lavorativa dei dipendenti (Contratto Collettivo Nazionale, Contratto Integrativo Aziendale, il Codice Etico del Gruppo, normativa su missioni, part time, etc.) ed i servizi ad essi offerti (assistenza fiscale, convenzioni, etc.), oltre al collegamento al portale della formazione "Clic" ed alle sezioni dedicate al CRAL (Circoli Ricreativi Aziendali) ed alla Cassa di Mutua Assistenza. È stata inoltre inserita una sezione "informativa e faq aziende incorporate" per dare risposte alle più frequenti problematiche manifestate dai dipendenti delle società incorporate.

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Disponibile inoltre una sezione dedicata alla **Comunicazione**, da cui è possibile accedere a:

- **Montepaschi Channel**, il canale di videocomunicazione aziendale del Gruppo, sviluppato con l'obiettivo di veicolare agli utenti interni contenuti con caratteristiche di massima efficacia ed efficienza, in primis informative economico-finanziarie, presentazione Piani Industriali, Bilanci, ecc.;
- **Filodiretto**, newsletter periodica utilizzata per:
  - Richiamare l'attenzione e sensibilizzare i dipendenti su tematiche di particolare entità (Filodiretto7).
  - Supportare le iniziative di natura commerciale, non solo del Gruppo (Filodiretto1).
  - Fornire monografie su tematiche aziendali (Filodiretto30).

### RAPPORTI E CONDIZIONI DI LAVORO

Consapevoli dell'influenza che un buon clima aziendale ha sulla produttività e competitività del Gruppo, siamo impegnati a far sì che il contesto operativo e relazionale, nel quale si svolgono i processi lavorativi, sia il più positivo possibile, attraverso momenti di costruttivo dialogo con i dipendenti, ascolto delle loro aspirazioni e motivazioni e la valorizzazione nell'ambiente di lavoro di qualità fondamentali quali la fiducia, il rispetto, la correttezza e l'equità.

Tra gli strumenti aziendali che consentono un dialogo diretto tra azienda e dipendente segnaliamo in particolare **il sistema di gestione e sviluppo delle risorse umane PaschiRisorse**, che, in maniera dinamica ed in continua evoluzione, si avvale, per la rilevazione delle competenze distintive di ruolo e la verifica dei livelli di adeguatezza delle singole persone rispetto ai profili stabiliti, di un'apposita scheda consegnata al dipendente dal responsabile diretto in seno ad un colloquio di condivisione. Nella scheda è possibile, tra l'altro, rilevare le aspettative professionali di ogni dipendente e le osservazioni dello stesso in merito al quadro di competenze possedute ed al relativo percorso di sviluppo propostogli dal responsabile.

Nel corso del 2009 è stata, inoltre, creata la figura del **Gestore Risorse Umane** che, all'interno dei Dipartimenti Operativi di Rete<sup>1</sup>, attua, su specifico mandato del Responsabile, le politiche di gestione, sviluppo e formazione sulle risorse appartenenti alle strutture di pertinenza.

Impegno questo che si traduce in:

- Rilevare eventuali problematiche interne a ciascuna unità organizzativa.
- Supportare la verifica delle conoscenze, delle capacità e dell'orientamento di sviluppo effettuata dai Responsabili diretti delle risorse, anche attraverso attività di affiancamento tese ad elevare la qualità del processo operativo (PaschiRisorse).
- Garantire la corretta attuazione dei Percorsi Professionali e dei Piani di Sviluppo (curandone

---

<sup>1</sup> Collocati dal 2009 a diretto riporto gerarchico dell'Area Gestione Risorse Umane della Capogruppo e non più all'interno delle singole Aree Territoriali della Rete. Ciò al fine di garantire la massima omogeneità - a livello di Gruppo - nell'indirizzare e coordinare la gestione del personale, in ottica di migliore utilizzo rispetto alle esigenze strategiche ed operative.

anche i periodici colloqui), in costante raccordo con il Servizio Sviluppo Risorse Umane, al fine di perseguire la migliore valorizzazione delle risorse umane.

- Effettuare colloqui gestionali e motivazionali con le risorse di competenza etc.

Il "Gestore" cura anche le relazioni sindacali periferiche (come da specifico accordo con le Organizzazioni Sindacali) e verifica la funzionalità, l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali relativi alle strutture dell'Area Territoriale di riferimento.

LA1  
PROFILO DEL  
PERSONALE DINAMICHE  
OCCUPAZIONALI

Al 31 dicembre 2009 il personale del **Gruppo** in termini di "forza effettiva" si è attestato a **32.003 unità**, con una **riduzione di 2.185 risorse rispetto al 31/12/2007** (baseline del Piano Industriale 2008-11).

In particolare:

- Le **cessazioni** dal servizio ammontano a **3.447** unità (circa il 98% del totale programmato per l'intero quadriennio 2008-11), di cui **2.355** per l'adesione volontaria di personale ad elevata anzianità ai piani di **Esodo Incentivato e Fondo di Solidarietà**. Le uscite avvenute nel periodo 01/01/09 - 31/12/09 sono state 1.636.
- Le nuove **immissioni** si attestano a **1.346** unità (639 nel 2009) confluite in massima parte nella Rete.
- Le **riconversioni professionali da Strutture Centrali a Rete** interessano **700 risorse** (concentrate soprattutto su Banca Antonveneta), attraverso percorsi sostenuti da sequenze strutturate, a livello individuale, di esperienze operative e formative.
- Le operazioni di **asset disposal e cessione sportelli** (15 Filiali a Banca Popolare di Puglia e Basilicata) sbilanciano di **-84** unità.

### Esodo incentivato:

Riservato al personale che ha già maturato il diritto all'erogazione della pensione a carico dell'assicurazione generale obbligatoria, ai dipendenti che hanno cessato il rapporto di lavoro aderendovi viene erogato una somma "una tantum" come incentivo, pari ad una annualità di retribuzione globale lorda.

### Fondo di solidarietà:

Possono aderire a questo strumento tutti coloro che matureranno il diritto all'erogazione della pensione di anzianità o vecchiaia a carico dell'assicurazione generale obbligatoria entro un periodo massimo di 60 mesi dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

Ai dipendenti che aderiscono al Fondo, dal mese successivo al termine dell'attività lavorativa, viene erogato mensilmente - in luogo dello stipendio - un assegno straordinario per il sostegno del reddito, pari all'importo del trattamento pensionistico INPS maturato dagli interessati con la maggiorazione dell'anzianità contributiva per il periodo mancante al raggiungimento dell'età per il diritto alla pensione di anzianità/vecchiaia.

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

A fronte, pertanto, di un **indice di ricomposizione** degli organici pari al 7% e della rigorosa politica di contenimento strutturale della spesa intrapresa da tempo, i **costi del personale** si sono attestati in forte flessione rispetto all'anno precedente "ricostruito" (oltre il -6%). Benefici questi che non esauriranno i loro effetti nel 2009 ma che, permettendo di abbassare il battente dei costi del personale su basi strutturali, si protrarranno per i prossimi esercizi.

Sostanzialmente stabile, invece, rispetto ad inizio anno, l'incidenza delle risorse di *front office* che, sul totale, si attesta a 64%, rispetto al 62% del 31/12/07 e ad un obiettivo del 67% previsto a fine Piano.

CONSISTENZA DEL PERSONALE E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE	2009	2008
Libro paga	32.047	32.951
Forza Effettiva*	32.003	32.867
<i>Italia</i>	31.419	32.282
<i>Esteri</i>	584	585

\*Valore ottenuto escludendo dal personale a libro paga, i distaccati presso società esterne al Gruppo ed il personale delle pulizie

RAPPORTI DI LAVORO	2009	2008
Contratti Tempo Indeterminato (%)	97,3%	97,1%
Altri Contratti (%) *	2,7%	2,9%
Part Time (n.)	2.222	2.212

\*Formazione lavoro, Inserimento, Apprendistato Professionalizzante, Tempo Determinato

COMPOSIZIONE (%)	2009	2008
<b>Inquadramento</b>		
Dirigenti	1,8	1,8
Quadri Direttivi	35,4	33,7
Aree Professionali	62,8	64,5
<b>Fasce di età</b>		
Minore di 30	11,7	12,1
31-40	28,4	28,2
41-50	34,5	33,7
Oltre 50	25,4	26,0
<b>Anzianità di Servizio*</b>		
Minore di 10	64,6	54,7
11-20	13,3	17,8
21-30	15,1	17,1
Oltre 30	7,0	10,4
<b>Titolo di studio</b>		
Laurea	30,8	30,8
Media superiore	59,5	61,4
Altro**	9,7	7,8

\* Il significativo abbassamento dell'anzianità di servizio del personale del Gruppo registrata a partire dal 2008 è dovuta ai processi di fusione ed incorporazione avvenuti nel biennio.

\*\* Il valore 2009 è fortemente influenzato da un inusuale numero di casi "non classificati" generato dal processo di riallineamento dei sistemi informativi in occasione delle fusioni e incorporazioni.

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Distribuzione geografica (valori espressi in %) - 2009

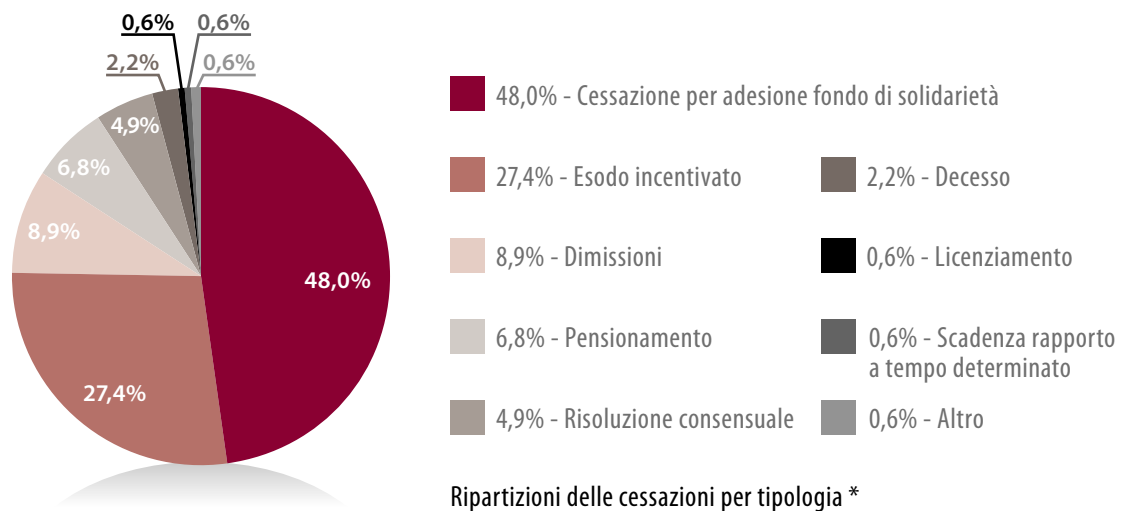


LA2

TASSO DI TURNOVER  
DEL PERSONALE

Le dimissioni volontarie nel corso del 2009 ammontano a 145, con un turnover che si conferma basso (0,45%) ed in calo rispetto al valore 2008 (0,97%).

ASSUNZIONI E CESSAZIONI	2009	2008
Assunzioni	639	707
Cessazioni	1.636	1.811



\* Escluse variazioni di perimetro, cessione rami d'azienda, passaggi ad altre società del Gruppo.



## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

<b>TURNOVER* (%)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Generale	0,45	0,97
<b>Per inquadramento</b>		
Dirigenti	0,53	2,77
Quadri direttivi	0,65	1,38
Aree professionali	0,35	0,70
<b>Per sesso</b>		
Uomini	0,54	1,15
Donne	0,36	0,72
<b>Per età</b>		
Fino a 30 anni	0,83	1,94
Da 31 a 40	0,66	1,34
Da 41 a 50	0,44	0,81
Oltre 50 anni	0,07	0,43

\* Rapporto tra il numero delle dimissioni volontarie e l'organico complessivo.

### Nota

Il Gruppo opera in larga prevalenza in Italia (98,2%). Poiché non rilevano differenze sostanziali tra le varie Regioni sotto il profilo sociale ed economico, non consideriamo significativo monitorare dati indicativi della ripartizione geografica del turnover del personale.

LA3 (ADD)  
REMUNERAZIONE,  
INCENTIVI E CONTRIBUTI  
INTEGRATIVI

La **Retribuzione Globale Annuale** (RGA) del personale del Gruppo, in linea coi valori medi di settore, si compone di una parte fissa (**Retribuzione Annuale Lorda**) e di componenti variabili, quali il **Premio Aziendale** per tutti i dipendenti, il **Premio di Rendimento per i Quadri Direttivi** (PAR) ed il sistema incentivante per le Aree Professionali.

<b>RETRIBUZIONI ANNUE MEDIE LORDE (euro)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Dirigenti	134.974	129.210
Quadri Direttivi	55.523	54.124
Aree Professionali	36.993	35.942

Il **Premio Aziendale** si compone di due quote: l'erogazione ed il calcolo della **prima quota** sono collegati al posizionamento di un predeterminato indicatore aziendale di produttività strutturale, connesso all'andamento della gestione operativa centrata sull'intermediazione con la clientela (Margine di Intermediazione Primario); la **seconda quota** (stock granting) è legata ai risultati raggiunti nell'anno di riferimento, sia a livello aziendale che di Gruppo, rispetto agli obiettivi programmati annualmente per la redditività complessiva (Risultato Operativo Netto). Relativamente a quest'ultima quota del premio, nel 2009, in riferimento all'esercizio 2008, sono state assegnate gratuitamente oltre 23 milioni di azioni ordinarie di Banca Monte dei Paschi di Siena.

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Il **PAR ed il Sistema Incentivante per le Aree Professionali**, che sono attualmente in corso di erogazione per le competenze dell'anno 2009, sono determinati secondo le previsioni contrattuali aziendali. In particolare, ogni anno, in fase di programmazione, vengono definite le schede obiettivo contenenti i livelli e gli indicatori di *performance* attesi, ponderati in base alle responsabilità ed alle leve gestionali a disposizione dei diversi livelli organizzativi. Gli obiettivi comprendono anche elementi qualitativi generali che riguardano tra l'altro il rapporto con i clienti (in ottica di fidelizzazione, valorizzazione e customer satisfaction) e/o la realizzazione dei progetti strategici previsti dalla pianificazione industriale di Gruppo, così che assume rilevanza la visione di medio e lungo termine.

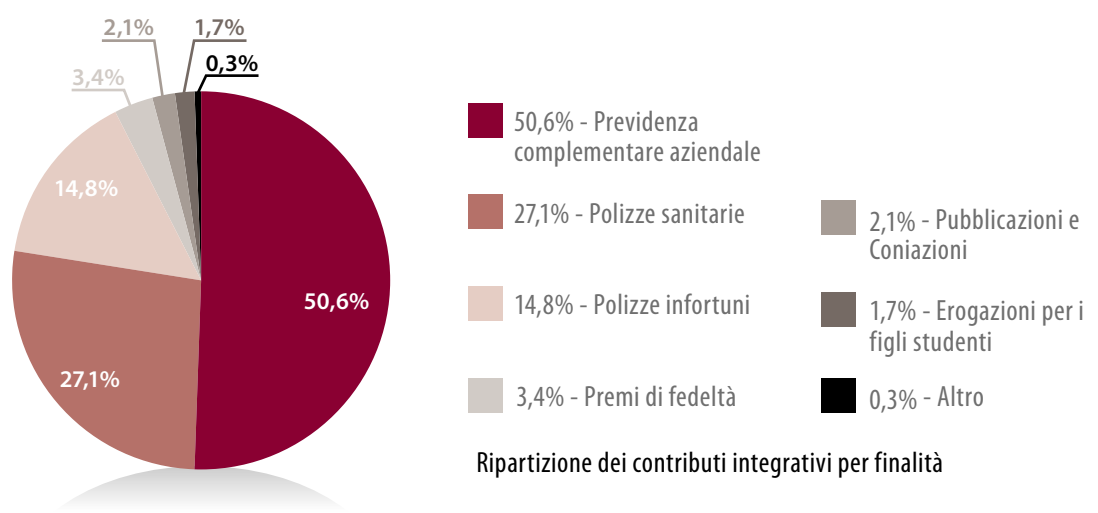
COMPONENTE VARIABILE (% su RGA)	2009	2008
Dirigenti	19,1	26,1
Quadri Direttivi	6,7	7,3
Aree Professionali	3,4	5,0

*Dal calcolo è esclusa la remunerazione del Top Management*

Ai dipendenti con contratto a tempo determinato o con contratto part time sono riconosciute le stesse componenti retributive previste per i dipendenti a contratto a tempo indeterminato e full time.

Relativamente ai dipendenti a contratto part time, queste sono di regola riproporzionate all'orario effettuato.

CONTRIBUTI INTEGRATIVI	2009	2008
Importi (euro)	87.784.041	70.422.198



### Interventi sociali

Partecipiamo in misura rilevante ai fondi pensione, alla previdenza complementare e alle spese sanitarie dei dipendenti, che nel 2009 hanno comportato un'erogazione di circa 88 milioni di euro. Allo scopo di fornire, inoltre, aiuto morale e materiale ai dipendenti ed alle loro famiglie, le maggiori realtà del Gruppo assicurano sovvenzioni, prestiti ed altri tipi di assistenza (sussidi a favore dei figli portatori di handicap, dei lavoratori e figli studenti, etc.).

Fondamentale in tale senso l'opera della **Cassa di Mutua Assistenza**, costituita in Banca Monte dei Paschi di Siena il 26 maggio del 1950 su iniziativa di alcuni dipendenti, che, grazie ai contributi aziendali ed ai versamenti volontari dei soci, eroga importanti contributi a fondo perduto per la tutela della salute (anticipazioni per cure dentarie, acquisto protesi acustiche, lenti ed altre ragioni di salute) e per la famiglia (anticipazioni per spese matrimoniali, sussidi per i figli portatori di handicap, anziani non autosufficienti, nascita e adozione dei figli, borse e vacanze di studio all'estero ed interventi per studenti, anticipazione spese scolastiche, conseguimento diploma e laurea, etc.). Le erogazioni 2009 sono ammontate a circa 4,6 milioni di euro.

Da segnalare nel 2009 anche l'erogazione straordinaria (pari a 67 mila euro) effettuata dalla Cassa a favore dei dipendenti della Banca che hanno subito danni a causa del **sisma** avvenuto in **Abruzzo** in data 06/04/2009.

Anche la Cassa Mutua ha poi da tempo sviluppato particolare attenzione verso la cultura ed il tempo libero, attraverso l'offerta di pubblicazioni della Banca, convenzioni alberghiere e viaggi. Relativamente a quest'ultimo punto, da quest'anno accanto alle proposte di viaggi di carattere generale, ne saranno previsti altri di tipo specialistico (settimane bianche o legate alle immersioni, ad eventi sportivi come il podismo e tante altre).

Sosteniamo la socialità e la solidarietà tra i dipendenti. Ai **65 circoli** ricreativi del Gruppo, nati appunto per favorire la socializzazione del personale, fornire servizi sociali per la ricreazione educativa, la promozione di attività culturali, artistiche, sportive e turistiche, aderiscono **circa 13.100 dipendenti**. Quest'anno le aziende del Gruppo vi hanno **contribuito** per circa **466 mila euro** complessivi.

### RELAZIONI INDUSTRIALI

Continua l'attività di costante confronto con le Organizzazioni Sindacali, in un clima ispirato a principi di correttezza, rispetto, trasparenza e senso di responsabilità nel raggiungimento dei risultati complessivi.

Proseguono, anche, i lavori dei diversi organismi paritetici, con particolare riguardo ai seguenti temi: qualità dei rapporti di lavoro, sviluppo professionale (con primaria attenzione alle pari opportunità, al clima interno ed ai percorsi di carriera), sicurezza nei luoghi di lavoro ed impatti ambientali delle attività<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Nel corso del 2009 si sono riuniti una volta tutte le Commissioni Paritetiche e l'Osservatorio Aziendale, ad eccezione della Commissione sul Rischio Rapina. In seno a tali incontri non sono stati rilevati elementi di criticità.

ORGANIZZAZIONI SINDACALI	2009	2008
Dipendenti iscritti	27.071	27.538

In particolare le relazioni industriali in corso d'anno si sono concentrate sul proseguimento dell'attuazione dei progetti di accentramento previsti nel Piano Industriale di Gruppo 2008-11, ovvero:

- **La fusione per incorporazione di Banca Toscana** in Banca Monte dei Paschi di Siena.
- **La cessione di Monte Paschi Asset Management SGR** al fondo Clessidra;
- La riorganizzazione societaria di ABN Amro Asset Management SGR e MPS Leasing & Factoring.
- **La cessione di 15 sportelli alla Banca Popolare di Puglia e Basilicata**, come da disposizioni dell'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato.
- La sottoscrizione dell'accordo relativo alla procedura sindacale art. 15 del C.C.N.L. vigente in tema di **armonizzazione** così come previsto dagli accordi conclusivi delle procedure sindacali relative alle diverse operazioni societarie di fusione. L'obiettivo dell'accordo, nell'ottica della convergenza delle diverse normative aziendali verso il modello di Banca Monte dei Paschi di Siena, a decorrere dal 01/01/2010, è stato quello di ricercare soluzioni transitorie o specifiche per particolari istituti normativi.

In quasi tutte le circostanze il confronto si è concluso con la sottoscrizione di accordi specifici che consentono di realizzare, tra gli altri, obiettivi di efficienza e valorizzazione delle professionalità, assicurando alle risorse uniformità di trattamento, attraverso il costante "ascolto" delle loro esigenze.

I progetti di fusione e riorganizzazione hanno determinato interventi di ottimizzazione dell'assetto distributivo in modo da incrementarne l'efficacia della rete distributiva e consentire un miglioramento strutturale dell'efficienza del Gruppo. Il potenziamento della Rete ha generato una concentrazione di filiali in una area geograficamente limitata, questo fenomeno ha portato al ridisegno delle strutture di Area Territoriale con la creazione di una nuova Area in Toscana. Anche questo progetto si è concluso con la sottoscrizione di un accordo sindacale.

In relazione alla riorganizzazione delle Aree Territoriali della Rete di Banca Monte dei Paschi di Siena, essendo giunte a conclusione le rilevanti operazioni di riassetto societario del Gruppo, da cui è derivata la consistente crescita dimensionale della Rete Banca Monte dei Paschi di Siena, nasce l'esigenza di realizzare le soluzioni organizzative e commerciali tese al miglioramento strutturale delle funzioni di Area e alla razionalizzazione delle Strutture Centrali. Sempre in applicazione delle previsioni di cui al "Protocollo sull'organizzazione del lavoro" sopra citato, è stato concluso un accordo tra le Parti, teso a salvaguardare i livelli di professionalità delle risorse umane.

La totalità dei dipendenti è coperta dalla contrattazione nazionale.

I rapporti di lavoro esistenti in azienda sono di norma a tempo indeterminato (97,3%) e *full time* (93,0%).

Le immissioni in servizio di giovani risorse, effettuate attraverso apposite procedure selettive, sono avvenute prevalentemente con l'utilizzo del **contratto di apprendistato** professionalizzante ai sensi del Decreto Legislativo 276/03.

STRAORDINARIO (ore)	2009	2008
Totale anno	1.316.826	1.429.240
Media settimanale	25.324	27.485
Procapite annuo	66	68

Il personale, in virtù del contratto di lavoro, è tenuto, nello svolgimento delle proprie mansioni, ad osservare i doveri derivanti dalle norme di legge e di contratto, nonché le istruzioni impartite dai superiori.

In considerazione di ciò, in caso di inosservanza dei suddetti doveri e di negligenza nell'espletamento delle mansioni affidate, il lavoratore è soggetto a sanzioni disciplinari in proporzione alla gravità delle infrazioni commesse.

I **provvedimenti disciplinari** assunti nel corso del 2009 sono stati 86, di cui 8 espulsivi e 78 conservativi, quasi tutti riconducibili ad un'"anomala gestione del credito".

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	2009	2008
Espulsivi	8	7
Conservativi *	78	120

\*Ad esempio: rimprovero, sospensione temporanea dal servizio e dalla retribuzione.

A livello di Gruppo le controversie di lavoro pendenti alla data del 31/12/2009 ammontano a 644, quasi tutte passive, riguardanti 984 dipendenti ed aventi principalmente ad oggetto:

- Costituzione del rapporto di lavoro.
- Richiesta di inquadramento superiore.
- Differenze retributive.
- Mobbing e dequalificazione professionale.
- Licenziamento.
- Previdenza complementare.

CONTROVERSIE DI LAVORO	2009	2008
Cause in corso	644	353
<i>Passive</i>	608	330
<i>Attive</i>	36	23
Dipendenti coinvolti	984	499

Le differenze tra i valori 2008 e 2009 sono principalmente dovute ad un non sempre puntuale allineamento delle procedure di gestione della documentazione inerente alle cause di lavoro, anche in relazione al processo di integrazione della ex Banca Antonveneta.

LA5  
PERIODO MINIMO  
DI PREAVVISO PER  
MODIFICHE OPERATIVE E  
CAMBIAMENTI  
ORGANIZZATIVI

---

Il Gruppo, relativamente alle iniziative organizzative di fusione ed incorporazione avvenute in corso d'anno, ha operato nel rispetto delle disposizioni contrattuali nazionali che prevedono fasi di informativa preventiva alle Organizzazioni Sindacali e procedure di confronto negoziale da svolgere entro termini massimi prestabiliti dal C.C.N.L. (50 giorni salvo diverse intese tra le parti) ed in conformità al "protocollo sull'organizzazione del lavoro" vigente in Banca Monte dei Paschi di Siena.

### SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

**Nel Gruppo è operativo un Sistema di gestione della salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro conforme allo standard internazionale OHSAS 18001** (Occupational Health and Safety Assessment Series). Il Sistema è certificato in Banca Monte dei Paschi di Siena e nelle società del Gruppo competenti per la gestione immobiliare (Paschi Gestioni Immobiliari) e dei sistemi informativi (Consorzio Operativo di Gruppo), **per un perimetro che complessivamente equivale a oltre l'80% dei dipendenti del Gruppo**. Ulteriori estensioni del Sistema alle società del Gruppo sono attualmente in fase di verifica.

Il Sistema è sottoposto a regolari controlli interni: quest'anno sono state effettuate verifiche in 56 immobili, tra filiali, sedi direzionali e presidi territoriali.

Il Servizio Prevenzione, Protezione e Ambiente assicura un costante monitoraggio delle condizioni degli ambienti di lavoro e dei relativi rischi per la salute e la sicurezza, anche attraverso una ventina di referenti territoriali (RAS - Referenti Ambiente e Sicurezza) ed una specifica procedura informatica "MPSafe", che dal 2010 permetterà di monitorare, con maggiore accuratezza e capillarità, lo stato di conformità di ciascuna sede-filiale alle leggi e alle procedure interne in materia.

Per quanto concerne la tutela della salute nel lavoro, il monitoraggio è realizzato tramite il Servizio Sanitario di Gruppo: quest'anno sono stati effettuati esami medici a 1.958 dipendenti, 91 visite specialistiche e 175 sopralluoghi.

LA6(ADD)  
"COMITATI PER LA  
SALUTE E LA  
SICUREZZA"

---

In tutte le Società del Gruppo, i rappresentanti aziendali - Delegato del Datore di Lavoro ed il Responsabile del Servizio di Prevenzione, Protezione e Ambiente -, il Medico Competente ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza si riuniscono periodicamente ai sensi del D.Lgs. 81/08.

Le riunioni vertono su temi, quali:

- L'analisi dei rischi.
- L'andamento degli infortuni, delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria.
- I criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione adottati.
- I programmi di informazione e formazione.

Nel corso del 2009 si sono tenute 16 riunioni di questo tipo a livello centrale e 9 nelle maggiori realtà territoriali.

Al termine di tali incontri viene definito un programma di attività e miglioramento riguardo alle problematiche trattate.

Tra i particolari temi affrontati quest'anno rilevano:

- L'esame delle cause di accadimento degli infortuni e delle possibili azioni preventive da attuare. Un tema, questo, evidenziato come particolarmente rilevante anche nell'ambito delle verifiche di parte terza del Sistema OHSAS 18001.
- Le misure attuate in alcune sedi per mitigare il rischio radon - il gas naturale radioattivo emesso da particolari tipi di rocce - che, in ambienti chiusi, può generare rischi per la salute.

In tema di rischio rapina, è inoltre attiva una specifica Commissione Paritetica, cui compete:

- L'esame dei sistemi di sicurezza presenti e la verifica di possibili sviluppi.
- L'analisi di eventuali particolarità degli atti criminosi e delle circostanze che li hanno determinati.
- La formulazione di osservazioni e proposte sui programmi aziendali relativi allo specifico argomento.

Quest'anno la Commissione non si è riunita.

LA7  
ASSENZE PER  
INFORTUNI SUL LAVORO  
E MALATTIE;  
ASSENTEISMO

INFORTUNI NEI LUOGHI DI LAVORO	2009	2008
Infortuni	178	217
Giornate perse	2.599	3.637
Indice di frequenza*	3,56	4,04
Indice di gravità**	0,05	0,068

\* Numero di infortuni ogni milione di ore lavorate

\*\* Giornate perse per infortunio ogni mille ore lavorate

In corso d'anno sono stati monitorati anche i "mancati infortuni" (ne sono stati rilevati 2), quale fonte informativa utile per definire programmi di prevenzione ancora più efficaci.

ASSENZE	2009	2008
Giornate di assenza procapite *	8,8	10,9

\* Malattie ed infortuni

I dati delle assenze (per malattie e infortuni) sono in decisa diminuzione, così come il cosiddetto "tasso di assenteismo" (giorni di assenza per malattia, infortuni e permessi per attività di volontariato sul totale dei giorni lavorativi medi annui), che ha segnato un valore pari a 3,95 (-15% rispetto all'anno precedente). Tale tasso, considerando solo le assenze per malattia di durata inferiore a tre giorni, è stato pari a 1,54 giorni (dato relativo alla Capogruppo).

LA8  
EDUCAZIONE,  
FORMAZIONE,  
PREVENZIONE E  
CONTROLLO DEI RISCHI  
IN MATERIA DI SALUTE  
E SICUREZZA DEI  
DIPENDENTI E DELLE  
FAMIGLIE

L'attività di **formazione in materia di salute e sicurezza** coinvolge ogni anno un grande numero di dipendenti.

FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA		2009		2008	
Destinatari	Lavoratori formati	Ore	Lavoratori formati	Ore	
Videoterminalisti	14	107	379	379	
Addetti all'emergenza					
- Antincendio	408	3.264	1.358	10.828	
- Pronto soccorso	592	5.402	3.397	24.132	
Lavoratori neoassunti	428	1.446	350	1.225	
Figure della sicurezza (Dirigenti, Referenti territoriali, Rappresentanti dei lavoratori...)	4.845	12.392	197	1.517	
<b>Totale</b>	<b>6.287</b>	<b>22.611</b>	<b>5.681</b>	<b>38.081</b>	

La **cura della salute del personale e la prevenzione dei relativi rischi** sono assicurate anche attraverso:

- Il presidio organico da parte del Servizio Sanitario di Gruppo.
- La "sorveglianza sanitaria" - in particolare per i lavoratori "video terminalisti" e "notturni" - ed i relativi ulteriori corsi di formazione specifici (577 persone interessate nel 2009).
- La Polizza Assicurativa, a copertura delle spese sanitarie sostenute dai dipendenti ed i loro familiari. La Polizza comprende tra l'altro: check-up annuali - tra cui esami del sangue, approfondimenti e vari accertamenti diagnostici specialistici - ed una copertura addizionale - Long Term Care - che assicura una rendita vitalizia in caso di perdita permanente di autosufficienza nel compimento degli atti elementari della vita quotidiana.

Inoltre, in corso d'anno sono stati ulteriormente verificati i termini per l'avvio di un Gruppo di Lavoro per il presidio operativo del "**rischio stress**" anche in conformità al DLgs 81/08.

LA9(ADD)  
ACCORDI FORMALI CON  
I SINDACATI RELATIVI  
ALLA SALUTE E ALLA  
SICUREZZA

Le riunioni, ai sensi del DLgs 81/08, tra le Società del Gruppo ed i Rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali, formalizzano specifici programmi condivisi di attività e miglioramento (vedi [LA6](#)).

### FORMAZIONE E SVILUPPO RISORSE

In base a quanto stabilito nell'annuale **Piano della Formazione**, i principali obiettivi perseguiti nel 2009 sono stati:

- La formazione sui **modelli di servizio** per il **personale ex Banca Antonveneta** (i corsi in aula hanno visto coinvolte oltre 2.000 risorse operanti in Rete, tra Titolari di Filiale e gestori; mentre una task force "dedicata" ha provveduto a completarne la formazione *on the job*).



## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

- **Il rafforzamento delle competenze creditizie**, sia in termini di opportunità commerciali che di presidio dei rischi, del personale coinvolto lungo tutta la filiera (coinvolte in Rete oltre 1.000 risorse).
- **Il consolidamento**, sia per le strutture centrali che periferiche, **dell'offerta formativa individuale e per ruoli** (in fase di ingresso e sviluppo), attraverso il costante aggiornamento degli strumenti PAFI e GRAF.
- La **formazione** in tema **"assicurativo - previdenziale"**, con focus sui comparti "vita" e "danni" oltre alla normativa prevista da Isvap, realizzata in collaborazione con AXA.
- La formazione su contenuti specifici (*pricing*, salute e sicurezza, MiFID, compliance, nuova Direttiva Europea sui Servizi di Pagamento - *Payment Services Directive* -, ecc.)
- La formazione specialistica per *Internal Auditors*.
- L'utilizzo sistematico del **laboratorio di autosviluppo**, che si propone di approfondire la conoscenza delle attitudini individuali, al fine di rafforzarne le capacità. L'iniziativa ha finora interessato circa 340 risorse (per approfondimenti vedi box sottostante).

### Laboratorio di Autosviluppo

#### Caratteristiche:

Il laboratorio consiste in sessioni di formazione e autosviluppo costruite per portare alla luce le caratteristiche comportamentali degli individui che vi partecipano, con il fine di fornire loro una visione consapevole dei propri punti di forza e aree di miglioramento, oltre che di mettere in piedi un piano di sviluppo che punti al miglioramento dei gap di capacità rilevati. E' una metodologia che coinvolge attivamente il partecipante nella diagnosi (gap tra le proprie competenze attuali e quelle attese), favorisce l'autosviluppo attraverso la condivisione del processo di diagnosi dei comportamenti attivati e la personalizzazione dei successivi interventi.

#### Finalità:

- favorire una progressiva acquisizione di consapevolezza attraverso la costruzione di piani individuali di sviluppo;
- contribuire a migliorare l'efficacia dei partecipanti, nella copertura del ruolo (attuale o a tendere);
- definire obiettivi di sviluppo personalizzati, per massimizzare i punti di forza e promuovere miglioramenti su competenze/comportamenti, dove necessario.

- L'ulteriore allargamento dell'offerta in termini di **strumenti di knowledge management**, strutturati in modo da essere agevolmente consultati dal personale di Rete (nella sola Banca Monte dei Paschi di Siena sono stati registrati oltre 16.000 accessi volontari in sei mesi).

Relativamente alla programmazione futura, è stato redatto il **Piano della Formazione 2010-12**, che contempla tutti gli interventi formativi previsti per il triennio, in termini di linee guida, obiettivi, tempistica, contenuti, destinatari, modalità di erogazione (corsi in aula, online, affiancamenti strutturati), finanziabilità e sostenibilità organizzativa (giornate/uomo previste).

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Gli obiettivi prioritari del programma riguarderanno i seguenti ambiti:

- Il **consolidamento dei livelli di professionalizzazione delle risorse dedicate alla gestione del credito** (sia in termini di presidio rischio che di sviluppo di opportunità commerciali), anche tramite la certificazione delle competenze previste dai ruoli sia di Rete che delle Strutture Centrali dedicati (progetto "Accademia del Credito").
- Lo **sviluppo delle capacità relazionali**, sia dei ruoli dedicati all'attività commerciale (Gestori Affluent, Small Business, etc.) che di natura manageriale, in ottica di gestione e motivazione dei team (Titolari di Filiale e altri ruoli di coordinamento).

Proseguirà, inoltre, secondo logiche di continuità con i precedenti Piani:

- L'ampliamento offerta formativa per i ruoli critici per il business (Titolari di Filiale e principali posizioni di Rete), anche mediante il costante aggiornamento dei relativi GRAF (Guida per Ruolo alle Azioni Formative).
- Il continuo allineamento della formazione "abilitante/obbligatoria" (ISVAP, antiriciclaggio, Dlgs. 231, trasparenza, privacy, sicurezza sul lavoro, Patti Chiari, ecc.) alle disposizioni di legge.

### Knowledge management tools

I **Knowledge Management Tools** sono strumenti di consultazione online che coniugano due caratteristiche essenziali:

- la rapidità di accesso alle informazioni;
- la loro contestualizzazione rispetto all'operatività dell'utente.

Sono, infatti, costruiti in modo da poter essere utilizzati agevolmente, consentono di reperire immediatamente e approfondire solo le informazioni di proprio interesse, essendo stati pensati come un supporto all'operatività quotidiana.

Strutturati in forma ipertestuale, disegnati per essere letti secondo il criterio portante - ma non univoco - della logica di processo sottesa al complesso delle attività di cui trattano, costituiscono un punto di raccordo e di accesso privilegiato per la consultazione della normativa e della manualistica di riferimento del processo operativo interessato, cui tutti i tools sono collegati attraverso links dinamici che ne garantiscono l'aggiornamento, integrandosi, e in parte sistematizzando, il patrimonio informativo già esistente all'interno del Gruppo sullo specifico argomento.

Attualmente i principali strumenti di Knowledge Management Tools disponibili per la Banca Monte dei Paschi di Siena sono:

- **supporto operativo**: evidenzia i principali adempimenti degli addetti allo Staff Supporto Operativo di filiale, suddividendoli temporalmente nella giornata;
- **guida rapida CEBI Web**: accompagna l'utente nell'utilizzo dell'applicativo di elaborazione dei bilanci;
- **Titolare di Filiale**: come per il Supporto Operativo, evidenzia i principali adempimenti del Titolare, suddividendoli temporalmente nella giornata;
- **Portolano del Credito**: riepiloga i principi fondamentali per la gestione del credito in Banca.

Oltre al collegamento aggiornato alla normativa specifica e ai manuali operativi, questo strumento permette l'accesso immediato all'ultima versione alle schede prodotto e a eventuali FAQ e tools operativi già presenti all'interno dell'Intranet aziendale.

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

LA10  
FORMAZIONE ANNUA  
PER DIPENDENTE E PER  
CATEGORIA DI  
LAVORATORI

L'attività formativa ha coinvolto circa l'86% del personale di Gruppo; infatti, da inizio anno sono state complessivamente erogate oltre **1 milione di ore di formazione**, di cui il 23% circa online, con una media pro-capite a livello di Gruppo di circa 36 ore.

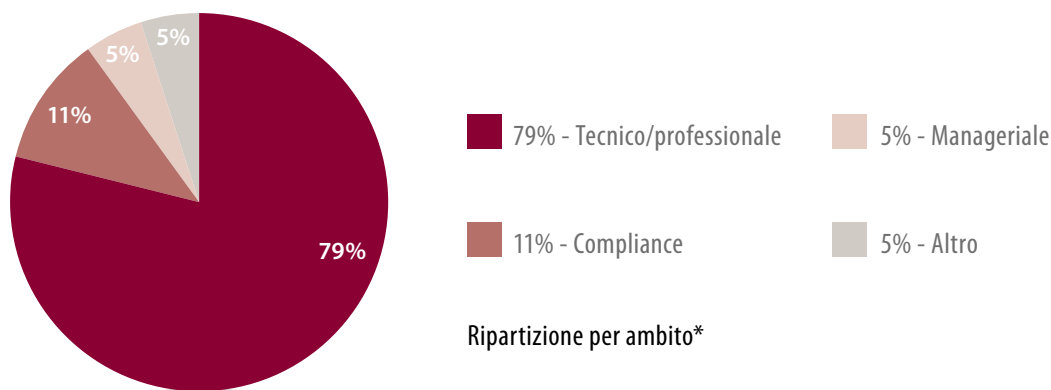
Significativo il relativo impegno economico, pari a oltre 4,3 milioni di euro.

FORMAZIONE	2009	2008
Formazione pro capite (ore)	36	51*
Costi della formazione (euro)	4.350.904	6.726.683

\* Il valore 2008 risultava fortemente influenzato dallo straordinario impegno formativo e di addestramento su procedure e modelli di servizio che ha interessato il personale ex Antonveneta.

RIPARTIZIONE FORMAZIONE PER INQUADRAMENTO (ore)	2009	2008
Dirigenti	4.514	5.436
procapite	12	16
Quadri Direttivi	281.836	227.848
procapite	37	34
Aree Professionali	486.110	492.805
procapite	33	37

Dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena



\* Dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena

Da segnalare l'avvio nell'anno del percorso formativo previsto per i **Gestori Risorse Umane** (circa 60 unità coinvolte) sul nuovo sistema di gestione e sviluppo del personale.

Costante il monitoraggio - in ottica di miglioramento continuo - dell'efficacia dei corsi, non solo attraverso la rilevazione della customer satisfaction dei partecipanti, ma anche con l'utilizzo, per i principali corsi sulle discipline tecnico-professionali, di test d'ingresso e finale per la verifica delle competenze acquisite.

Le evidenze emerse evidenziano trend di puntuale crescita delle conoscenze.

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

In particolare, nei corsi in aula l'incremento cognitivo è compreso tra il 10 e il 30%, raggiungendo oltre l'80% di risposte esatte "in uscita". Per quanto riguarda i **corsi online**, che prevedono tutti il superamento di un test finale, la soglia del completamento della fruizione è - a seconda dei corsi - compresa tra il 70% ed il 100% di risposte esatte. In relazione alle schede di valutazione compilate dei vari corsi, è emerso un indice sintetico di **qualità percepita dai partecipanti** pari a **5,11** su un **valore massimo di 6**. I livelli più elevati di gradimento si rilevano in corrispondenza dei parametri relativi a: "interessi per i temi trattati" (5,14), "chiarezza del docente" (5,42) e "utilità per l'attività professionale" (5,08).

LA11(ADD)  
PIANI E SISTEMI DI  
GESTIONE DELLE  
COMPETENZE E DEGLI  
SVILUPPO PROFESSIONALI

Nell'ambito del quadro strategico tracciato, le realizzazioni più significative del 2009 sono state:

- L'avvio della **III edizione dei percorsi professionali**<sup>1</sup>, cui hanno aderito circa 200 risorse. I percorsi, che a livello di Gruppo riguardano complessivamente circa 600 dipendenti (la cui età media è di circa 35 anni), si avvalgono delle funzionalità del **sistema PaschiRisorse** come strumento fondamentale di pianificazione e monitoraggio per la definizione delle skill distintive di ciascun ruolo, la verifica dei livelli di adeguatezza delle singole persone rispetto al profilo stabilito per la posizione ricoperta e la scelta dei piani formativi volti a colmare eventuali *gap*.
- La **mappatura delle qualità manageriali** dei Dirigenti e dei Quadri Direttivi che ricoprono ruoli ad elevata responsabilità nella Rete e nelle Strutture Centrali, per supportare le scelte gestionali ed elaborare piani di continuità (circa 500 unità).
- Lo svolgimento di **borse di studio interne** per la valorizzazione di risorse giovani con profilo di studi altamente specialistico da destinare a funzioni strategiche caratterizzate da dinamiche innovative (modelli e processi del credito, *compliance*, *risk management*, etc.).

LA12(ADD)  
PERCENTUALE  
DI DIPENDENTI  
CHE RICEVONO  
REGOLARMENTE  
VALUTAZIONI DELLE  
PERFORMANCE E DELLO  
SVILUPPO DELLA  
PROPRIA CARRIERA

Come da art. 69 del Contratto Collettivo Nazionale vigente, tutte le Società del Gruppo attribuiscono, annualmente, ai lavoratori appartenenti alle categorie delle Aree Professionali e dei Quadri Direttivi, giudizi professionali complessivi, comunicati ai dipendenti sia per iscritto che nell'ambito di un colloquio che fornisce loro una sintetica motivazione dello stesso.

<sup>1</sup> I percorsi "verticali" disciplinano la crescita verso ruoli obiettivo fino al II livello dei Quadri Direttivi, mentre in linea "orizzontale" favoriscono l'integrazione delle competenze su ruoli paritetici delle strutture centrali e periferiche.

## QUALITÀ DELLA VITA LAVORATIVA E PARI OPPORTUNITÀ

LA13  
RIPARTIZIONE DEI  
DIPENDENTI PER  
CATEGORIA IN  
BASE A SESSO, ETÀ,  
APPARTENENZA A  
CATEGORIE PROTETTE E  
ALTRI INDICATORI  
DI DIVERSITÀ

La valorizzazione del capitale umano e la motivazione del personale, da sempre considerati per cultura aziendale fattori determinanti del vantaggio competitivo, vengono realizzati anche attraverso il miglioramento della qualità della vita lavorativa dei dipendenti.

In particolare l'attenzione del Gruppo è rivolta, compatibilmente con le esigenze organizzative e di carichi di lavoro, all'incentivazione degli interventi aziendali volti a favorire l'equilibrio tra i tempi di vita e di lavoro. In tal senso alcune delle previsioni contrattuali aziendali, aggiuntive e/o migliorative rispetto alle disposizioni di legge e di contratto nazionale, sono:

- Flessibilità degli orari di lavoro in termini di entrata, uscita ed intervallo.
- Trasformazione del rapporto di lavoro da full time a part time con diverse possibilità di articolazione in modalità orizzontale, verticale e mista.
- Permessi ed aspettative, retribuiti e non, in particolari momenti della vita personale e familiare (decesso di un congiunto, matrimonio, nascite, adozioni, cure e visite mediche, completamento degli studi).
- Assunzione, con chiamata diretta, del coniuge ovvero dell'orfano del dipendente deceduto in servizio, in possesso dei requisiti previsti per l'assunzione.

In continua crescita l'incidenza del personale femminile, passata al 44,2% contro il 43,2% del 2008 ed il 42,1% di sistema.

È sempre con maggiore attenzione e responsabilità che le politiche aziendali del Gruppo si occupano del tema delle pari opportunità, al fine di individuare soluzioni di valorizzazione delle professionalità e miglioramento della qualità di vita del personale.

Negli ultimi anni indici positivi in tale ambito sono determinati da diversi fattori quali:

- La presenza femminile nei ruoli di responsabilità (33,8%), in particolare nell'ambito della Rete. Le donne occupano il 29% delle posizioni manageriali (nel dettaglio rappresentano il 4,5% del totale dei Dirigenti ed il 30,9% di quello dei Quadri), in crescita rispetto al 26,5% dello scorso anno.
- Le promozioni del personale femminile hanno raggiunto il 46,5% del totale di quelle avvenute nel corso del 2009 (43,4% nel 2008), ovvero una percentuale più che proporzionale rispetto alla quota delle donne nel Gruppo (44,2%).

<b>PERSONALE FEMMINILE IN POSIZIONE MANAGERIALE E AVANZAMENTI DI CARRIERA (%)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Personale femminile	44,2	43,2
<i>Dirigenti</i>	4,4	3,8
<i>Quadri Direttivi</i>	30,9	27,7
Promozioni	46,5	43,4

Per quanto concerne, invece, le opportunità fornite dall'azienda per conciliare vita privata e lavorativa, le donne si avvalgono del *part time* in una percentuale del 14,8% rispetto allo 0,7% degli uomini.

## Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Particolare riguardo, infine, viene riservato alle lavoratrici che rientrano dalla maternità, alle quali è riservata una fase iniziale di aggiornamento professionale.

PERSONALE DISABILE	2009	2008
Personale disabile	1.565	1.564

Nei confronti del personale appartenente alle categorie protette vi è l'impegno ad assicurare le condizioni per il migliore inserimento lavorativo, attivando all'occorrenza idonei adeguamenti delle postazioni e degli strumenti di lavoro, sia strutturali che a livello informatico. Ciò al fine di realizzare la piena integrazione di questa categoria di dipendenti nel contesto lavorativo, rendendoli autonomi in ambito professionale. A tutti i dipendenti con patologie specifiche, inoltre, sono fornite dotazioni adeguate alle loro particolarità e specificamente individuate anche con l'ausilio dei Medici Competenti.

A favore dei dipendenti ipo e non vedenti nell'ambito del **"progetto accessibilità"**, che prevede per questa categoria di lavoratori la dotazione di una postazione informatica e l'erogazione della formazione necessaria ad utilizzarla, si è proseguito, in continuità con il 2008, alla diffusione della telefonia IP, una nuova tecnologia che integra funzionalità tipiche telefoniche con quelle del sistema informativo aziendale. (32 nuove postazioni nel 2009)

Sono continuate anche le attività per l'allestimento di postazioni idonee per i lavoratori con altre disabilità, al fine di permettere loro un approccio alla postazione di lavoro idonea al proprio status (11 nuove postazioni nel 2009).

Vedi [4.7](#) e [LA1](#) per informazioni sulla Composizione del Consiglio di Amministrazione e altri indicatori di ripartizione del personale.

### LA14 RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE DEGLI UOMINI RISPETTO A QUELLO DELLE DONNE A PARITÀ DI CATEGORIA

I livelli retributivi di base del personale femminile, nell'ambito delle Aree Professionali e dei Quadri Direttivi, non differiscono da quelli degli uomini, a parità di inquadramento ed anzianità di servizio. I valori medi leggermente più bassi rilevati sono legati esclusivamente ad un maggiore ricorso al *part time* del personale femminile, rispetto a quello maschile.

Per quanto riguarda, invece, la categoria dei Dirigenti, in cui le retribuzioni sono definite in funzione del ruolo ricoperto, la variazione intervenuta a partire dal 2008 è riconducibile agli sviluppi degli organici in relazione dell'incorporazione di Banca Antonveneta.

RETRIBUZIONE DEL PERSONALE FEMMINILE * (%)	2009**	2008
Dirigenti	78	82
Quadri Direttivi	87	88
Aree professionali	93	91

\* Rapporto percentuale tra la retribuzione media del personale femminile e quella del personale maschile.

\*\* I dati non comprendono Banca Monte Paschi Belgio

# HR. PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI

## POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

Il settore finanziario svolge un ruolo importante nello sviluppo economico e sociale, nel miglioramento del tenore di vita, nella creazione di posti di lavoro e nella realizzazione e il godimento dei diritti umani fondamentali.

Le banche possono contribuire a questi risultati:

- Direttamente, attraverso una gestione del personale improntata a criteri di non-discriminazione, di pari opportunità e di tutela della salute e la sicurezza e attraverso un'attenta considerazione di questioni inerenti i diritti umani e dei lavoratori nella catena di fornitura.
- Indirettamente, tramite la loro attività di business assicurando l'erogazione di finanziamenti per progetti ad utilità sociale, favorendo l'inclusione finanziaria di tutte le persone, assicurando che i progetti siano sviluppati e realizzati in modo socialmente responsabile e attraverso investimenti sociali e iniziative volte a migliorare la promozione dei diritti umani.

In coerenza con il [Codice Etico](#), all'interno della nostra sfera di influenza:

- Sosteniamo, dal 2002, il [Global Compact](#) delle Nazioni Unite.
- Nei rapporti di lavoro non tolleriamo alcuna forma di discriminazione, garantendo pari opportunità a tutti, e condizioni di accessibilità ai dipendenti diversamente abili. Contrastiamo fenomeni di costrizione, sfruttamento e vessazione ed abbiamo cura della sicurezza e della salute delle persone, in applicazione delle leggi e dei principi della Norma SA8000.
- Pretendiamo dai fornitori il rispetto dei diritti dei propri lavoratori ed una gestione responsabile degli impatti sociali delle proprie attività.
- Nell'attività commerciale abbiamo attenzione ai bisogni delle componenti sociali più deboli, favorendo l'accesso ai servizi bancari, l'uso consapevole del credito e la prevenzione del sovra indebitamento.
- Attuiamo attenti controlli sulla nostra operatività nel settore degli armamenti.
- Partecipiamo all'azione di istituzioni ed organizzazioni civili e umanitarie per la tutela di diritti economici e sociali di base, come la salute, la casa, l'istruzione, il lavoro.
- Escludiamo coinvolgimenti nel finanziamento ad attività terroristiche, anche prevenendo il riciclaggio di denaro.

A quest'ultimo proposito, quest'anno, anche a seguito di specifici sviluppi normativi, è stato ulteriormente rafforzato il relativo sistema di gestione interno. Tra le attività principali:

- Una massiva campagna di profilazione della clientela, tramite un applicativo per l'individuazione di situazioni dubbie (Know Your Client).

- L'intensificazione dei controlli interni in Rete.
- Piani di formazione interna (vedi [HR3](#)).

Anche a causa dei citati sviluppi normativi e del sistema di gestione interno, le valutazioni di operazioni sospette sono aumentate in misura considerevole (3.582; erano state 2.533 l'anno precedente). Si conferma, sostanzialmente, la numerosità delle segnalazioni alla competente Unità di Informazione Finanziaria per i necessari approfondimenti (1.309 quest'anno).

Sono inoltre tutt'ora in corso alcuni procedimenti legali relativi ad operatività con la Cassa di Risparmio di San Marino.

### INVESTIMENTI E APPROVVIGIONAMENTI

HR1  
ACCORDI CHE  
INCLUDONO CLAUSOLE  
SUI DIRITTI UMANI O  
CHE SONO VALUTATI  
IN MERITO

---

Finanziamo quasi esclusivamente aziende italiane operanti in Italia, dove gli standard relativi alla tutela dei diritti umani sono coperti dalle previsioni di legge.

Le linee di politica creditizia integrano il Sistema dei Valori nelle procedure di finanziamento, con costante attenzione a che il risparmio sia impiegato sempre in modo corretto, integro e destinato a finalità utili e sostenibili.

**Criteri di analisi etica e specifiche disposizioni interne, talvolta più approfonditi di quelli di legge, sono applicati, ad esempio, nel project financing (vedi [FS3](#)) e nell'intermediazione di operazioni riconducibili alla produzione ed al commercio di materiali di armamento (vedi [FS2](#)).**

HR2  
FORNITORI SOTTOPOSTI  
A VERIFICHE IN MATERIA  
DI DIRITTI UMANI

---

Abbiamo attenzione a che i nostri fornitori assicurino serietà nel business, rispetto dei diritti dei propri lavoratori, investimenti in qualità e gestione responsabile degli impatti ambientali e sociali ([Codice Etico](#)).

Lavoriamo con circa 24 mila fornitori. Quelli con cui abbiamo una relazione continuativa e che sviluppano con le società del Gruppo volumi d'affari significativi (al 31.12.2009, l'Albo di Gruppo comprendeva 679 aziende) sono valutati, oltre che dal punto di vista economico e qualitativo, sotto il profilo etico-sociale, della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed ambientale.

Nel corso del 2009 è entrata a regime una nuova policy di gestione della catena di fornitura secondo criteri di sostenibilità. In particolare, abbiamo sviluppato ulteriormente il processo di valutazione delle relative performance ambientali e sociali, attraverso un Modello innovativo che abbiamo sperimentato su un campione significativo di fornitori (51 aziende equivalenti a circa il 37% della spesa complessiva). Vedi [EN26](#).



Si conferma, in particolare, **condizione necessaria per l'inclusione nell'Albo, l'impegno dichiarato a rispettare i principi della norma SA8000**. Finora tale requisito è stato disatteso solo da un'azienda che conseguentemente è stata espulsa dall'Albo.

HR3 (ADD)  
FORMAZIONE  
SULLE POLITICHE  
DI PROMOZIONE  
DEI DIRITTI UMANI

---

Tra gli ambiti formativi più significativi ed a maggiore impatto sulle questioni inerenti alla promozione dei diritti umani, vi sono:

- La tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro (vedi [LA8](#)).
- L'antiriciclaggio ed il contrasto al terrorismo internazionale. Nel 2009 sono stati formati 7.426 dipendenti per complessive 22.707 ore.

### NON DISCRIMINAZIONE

HR4  
CASI DISCRIMINATORI  
E AZIONI INTRAPRESE

---

Non è tollerata alcuna forma di discriminazione e vessazione.

Tra le cause delle controversie di lavoro emergono talvolta episodi di mobbing e dequalificazione professionale.

È attivo un Osservatorio Aziendale, paritetico Banca-Organizzazioni Sindacali, per monitorare le modalità di interazione tra il personale, proponendo modelli di comunicazione e di relazione tra i dipendenti a tutti i livelli, nonché di miglioramento dei rapporti in un'ottica tesa a preservare la personalità individuale ed a mantenere, in generale, un elevato standard della "qualità" della vita in Banca.

È tra l'altro compito dell'Osservatorio svolgere uno specifico seguimiento di situazioni potenzialmente lesive della dignità dei lavoratori, con particolare riguardo alle vicende di "mobbing" formalmente denunciate.

Quest'anno l'Osservatorio si è riunito una volta, non evidenziando elementi di particolare criticità.

### LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

HR5  
ATTIVITÀ IN CUI È A  
RISCHIO LA LIBERTÀ  
DI ASSOCIAZIONE E  
CONTRATTAZIONE  
COLLETTIVA

---

Data l'attività svolta e i Paesi in cui operiamo con sedi e personale, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

### LAVORO MINORILE

HR6

ATTIVITÀ CON ELEVATO  
RISCHIO DI RICORSO AL  
LAVORO MINORILE

---

Data l'attività svolta e i Paesi in cui operiamo con sedi e personale, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

### LAVORO FORZATO

HR7

ATTIVITÀ CON ELEVATO  
RISCHIO DI RICORSO AL  
LAVORO FORZATO

---

Data l'attività svolta e i Paesi in cui operiamo con sedi e personale, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

# SO. IMPATTI NELLA SOCIETÀ

## POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

Il rispetto delle leggi, la correttezza e l'etica professionale sono i presupposti di ogni nostra condotta e condizioni necessarie per realizzare un ruolo positivo nella società.

**A presidio della conformità normativa e dei rischi connessi vi è la funzione “compliance”, che quest’anno è stata ulteriormente rafforzata attraverso la costituzione di un’Area organizzativa “Compliance e Customer Care” a diretto riporto del Direttore Generale e del Presidente.**

In attuazione del [Codice Etico](#) abbiamo riguardo per i possibili impatti sociali e ambientali delle nostre attività, sia positivi (vedi [FS7](#), [FS8](#), [EC8](#)) che negativi (vedi [FS2](#)), anche in relazione ai nostri rapporti con le istituzioni e le comunità; nonché ad aspetti riferibili ad eventuali fenomeni di corruzione, per la cui gestione sono in atto appositi modelli organizzativi, strumenti operativi e processi di formazione.

## COLLETTIVITÀ

SO1  
ATTIVITÀ AD IMPATTO  
NELLE COMUNITÀ

---

Vedi [FS7](#), [FS8](#), [EC8](#) (impatti positivi) e [FS2](#) (impatti negativi).

In particolare, per quanto riguarda le sponsorizzazioni, ogni società del Gruppo ha un proprio programma che stabilisce, tra l’altro, le procedure e le tempistiche per la richiesta e la realizzazione degli interventi.

Per la valutazione delle richieste di intervento e di sostegno - per cui è assicurata la massima trasparenza - vengono seguiti criteri, quali:

- La serietà del soggetto richiedente nonché i suoi relativi aspetti reputazionali.
- L’esame del progetto e della sua coerenza con le politiche del Gruppo.
- La valutazione dei potenziali impatti sociali dell’intervento.

### Politica di Intervento Sociale nelle Comunità

FS13  
FILIALI IN AREE  
POCO POPOLATE O  
ECONOMICAMENTE  
SVANTAGGIATE

---

Uno degli elementi peculiari della [Mission](#) del Gruppo è quello di voler “mantenere un forte radicamento di ciascuna azienda nel territorio in cui opera”.

**Il Gruppo è presente sull’intero territorio nazionale con una Rete capillare di filiali e di ATM, che assicura un’adeguata copertura di servizio anche in piccoli comuni ed in regioni a minore tasso di sviluppo.**

PRESENZA IN AREE ITALIANE POCO POPOLATE O ECONOMICAMENTE SVANTAGGIATE	FILIALI	ATM
In comuni con meno di 5 mila abitanti (%)	12,8	12,2
In regioni a minore tasso di sviluppo (%)*	21,2	22,1

\* Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia, secondo la classificazione dell'Unione Europea.

FS14

INIZIATIVE PER  
MIGLIORARE L'ACCESSO  
AI SERVIZI FINANZIARI  
DA PARTE DI PERSONE  
IN CONDIZIONI DI  
SVANTAGGIO

Siamo impegnati ad assicurare opportuna attenzione ai bisogni delle componenti più vulnerabili della società, attraverso:

- L'offerta di prodotti e servizi per gli immigrati, i giovani, le microimprese, i lavoratori precari, il mondo non profit (vedi [FS7](#)).
- **L'adeguamento dei canali di distribuzione - fisici e telematici - alle esigenze dei clienti diversamente abili.**

A quest'ultimo proposito:

- Circa l'88% degli ATM, attraverso un progetto di collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi, sono stati dotati di un software che permette ai non vedenti e ipovedenti di poter fruire di informazioni vocali per effettuare le principali operazioni disponibili. Circa il 70% degli apparecchi è inoltre da tempo conforme agli standard di accessibilità per i disabili motori.
- Per i non vedenti, sono disponibili servizi sicuri di "Phone Banking" attraverso l'utilizzo di una "security card" con codifica delle password in linguaggio Braille, e l'accesso al sistema di multicanalità integrata con Chiavi Elettroniche appositamente concepite. È inoltre in progetto la realizzazione di una versione dell'Internet Banking dedicata a questo tipo di clientela.
- I nostri siti internet sono realizzati e sviluppati secondo le linee guida Wai (Web Accessibility Iniziative) per renderli fruibili anche a persone con problemi fisico motori e visivi, anziani ed a chi non dispone di strumenti informatici sufficientemente aggiornati.

### CORRUZIONE

Il contrasto a fenomeni di corruzione è un impegno che sosteniamo nell'ambito della nostra sfera di influenza (in coerenza e continuità con tale impegno, aderiamo dal 2002 al [Global Compact](#) della Nazioni Unite).

A questo fine è in atto un Modello organizzativo conforme al D.Lgs 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle imprese, che prevede:

- Regole e procedure per prevenire tali reati.
- Processi per la gestione ed il controllo delle risorse finanziarie in attività a rischio.
- Un organismo di vigilanza (il Comitato per il Controllo Interno) a garanzia del buon funzionamento e del costante aggiornamento del Modello.
- La formazione dei dipendenti.
- Sistemi di segnalazione e sanzionatori.

### SO2

DIVISIONI INTERNE  
MONITORATE PER RISCHI  
DI CORRUZIONE

La Funzione di controllo interno, nell'ambito degli interventi ordinari di audit, verifica il corretto funzionamento del Modello 231/2001.

Quest'anno sono state effettuate 2.401 verifiche ispettive, che hanno riguardato:

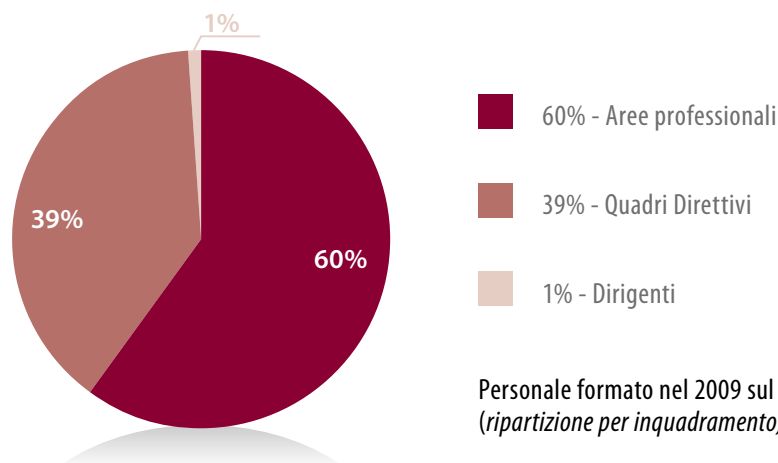
- 34 Società del Gruppo.
- 9 filiali estere.
- 18 strutture/processi della Capogruppo bancaria.
- 2.340 unità/strutture della Rete.

Due approfondimenti specifici sono stati inoltre realizzati sulle attività del Servizio Prevenzione, Protezione e Ambiente e del Servizio Assistenza Giudiziale.

### SO3

DIPENDENTI FORMATI  
SULLE POLITICHE E LE  
PROCEDURE ANTI-  
CORRUZIONE

**Nel corso del 2009 la formazione erogata sulle procedure anti corruzione, previste dal Modello 231/2001, ha riguardato 4.541 dipendenti per complessive 11.110 ore.**



### SO4

CASI DI CORRUZIONE E  
AZIONI INTRAPRESE

Nel 2009 non è stato accertato alcun caso di corruzione.

Si rilevano alcuni casi, in corso di approfondimento, di indagini della Magistratura che coinvolgono personale della Banca in merito a fatti che ipotizzano reati contemplati dal D.Lgs. 231/2001.

### CONTRIBUTI POLITICI

### SO5

PARTECIPAZIONE ALLO  
SVILUPPO DI POLITICHE  
COLLETTIVE E PUBBLICHE

In tema di partecipazione allo sviluppo di politiche collettive e pubbliche, gli interessi e le posizioni del Gruppo sono rappresentate da appositi presidi, sia presso le Istituzioni Nazionali che presso quelle Comunitarie; è, peraltro, nostro obiettivo seguire approfonditamente tutti gli orientamenti normativi che possono avere impatti sull'operatività.

Il Gruppo intrattiene, altresì, rapporti e confronti costanti con gli Organi di Controllo (Banca d'Italia, Consob, ecc.), oltre a collaborare agli sviluppi regolamentari di settore in qualità di membri del Comitato Esecutivo dell'ABI, nonché a garantire la propria partecipazione a varie Associazioni che svolgono anche attività di lobbying nei confronti delle Istituzioni su questioni inerenti alla CSR.

Quest'anno le relazioni con il Governo Italiano, in sede ABI, con le istituzioni locali, le associazioni imprenditoriali e dei consumatori sono state particolarmente intense per dare risposte efficaci alla crisi economica (vedi [FS7](#)).

In costante raccordo con il Governo e le Autorità di Vigilanza abbiamo inoltre lavorato al recepimento delle numerose novità normative e regolamentari, soprattutto in materia di corporate governance, risk management, trasparenza bancaria, sistemi di remunerazione, ecc.

SO6 (ADD)  
CONTRIBUTI A PARTITI  
POLITICI E RELATIVE  
ISTITUZIONI

---

**Non sono consentite erogazioni liberali a movimenti o organizzazioni che rivestono un fine esclusivamente politico.** La possibilità di partecipazione ad interventi promozionali e commerciali, a fronte di iniziative promosse da partiti politici e organizzazioni sindacali, è definita nel rispetto delle leggi vigenti e nella massima trasparenza ([Codice Etico](#)).

Nel 2009 sono stati erogati, in tali ambiti, 222.416 euro.

### COMPORAMENTI ANTICOLLUSIVI

Una concorrenza corretta e leale è condizione necessaria per sviluppare e mantenere l'azienda nei mercati, nel rispetto formale e sostanziale della relativa disciplina normativa. Il Gruppo si confronta nei mercati sulla base della qualità e sicurezza dei propri prodotti e servizi, evitando accordi e altri comportativi limitativi della concorrenza ([Codice Etico](#)).

SO7 (ADD)  
AZIONI LEGALI PER  
CONCORRENZA SLEALE,  
ANTI TRUST E PRATICHE  
MONOPOLISTICHE

---

Nel 2009 l'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato ha avviato 3 procedimenti nei nostri confronti:

- **Carte di credito (Mastercard).** Il procedimento, avviato a luglio 2009 nei confronti di Mastercard e di vari Istituti di credito - tra cui Banca Monte dei Paschi di Siena - riguarda:
  - La presunta agevolazione della predisposizione di una commissione corrisposta, per ogni transazione in circolarità, dalla banca acquirer alla banca issuer.
  - Una serie di intese "verticali", rappresentate dai contratti di licenza tra MasterCard e le singole banche, che avrebbero comportato l'applicazione uniforme e coordinata della commissione, determinando una restrizione della concorrenza nelle fasi di contrattualizzazione degli esercenti commerciali che accettano in pagamento le carte del Circuito.

La Banca, convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima, ha proposto l'adozione di misure idonee ad escludere i profili anticoncorrenziali ipotizzati dall'Autorità, la quale, però, non ha ritenuto di poter accogliere tale proposta. La Banca difenderà la legittimità dell'operato nelle successive fasi della procedura.

■ **Commissione di massimo scoperto (CMS).** La procedura relativa all'operatività delle maggiori banche in materia è stata più volte aperta dall'Antitrust concludendosi senza applicazione di alcuna sanzione, con una generale segnalazione al Parlamento, al Governo e alla Banca d'Italia, contenente l'invito a riconsiderare la materia.

■ **Portabilità dei mutui.** Il procedimento, aperto nel 2008, per la verifica della concreta attuazione del cosiddetto "decreto Bersani bis", si è concluso, in particolare, con l'applicazione di una sanzione alla Banca di 350 mila euro. La Banca ha presentato ricorso al T.A.R. del Lazio, sostenendo che le pratiche commerciali contestate non sono scorrette, in quanto non contrarie alla diligenza professionale. Il T.A.R. ha integralmente accolto tale tesi, annullando l'impugnata determinazione della sanzione pecuniaria. L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato è stata perciò condannata alla restituzione, in favore della Banca, della somma versata a titolo di sanzione pecuniaria. La sentenza è stata ora impugnata dall'Autorità dinanzi al Consiglio di Stato e la Banca si è regolarmente costituita.

SO8

SANZIONI SIGNIFICATIVE  
PER NON CONFORMITÀ  
A LEGGI E REGOLAMENTI

Nel corso del 2009 le sanzioni relative a non conformità legislative sono state complessivamente pari a 413.605 euro.

Non è stata viceversa rilevata alcuna sanzioni di tipo non pecuniario.

# PR. RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

## POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

In un contesto sempre più competitivo, siamo impegnati a sviluppare rapporti di fiducia e duratura soddisfazione con i clienti.

**I pilastri della politica commerciale, con particolare riguardo per il comparto retail, si sono confermati:**

- **La qualità del servizio.**
- **La razionalizzazione del catalogo prodotti.**
- **L'innovazione dell'offerta.**

Ulteriori punti di attenzione sono stati:

- **Maggiori semplicità e chiarezza delle informazioni ai clienti**, anche in attuazione delle nuove disposizioni di Banca d'Italia in tema di trasparenza.
- **Il rafforzamento dei sistemi di tutela dei clienti dai rischi degli investimenti.**
- **Lo sviluppo dei canali di accesso ai servizi ed i relativi standard di sicurezza**, soprattutto promuovendo la multicanalità e l'operatività internet.

Nel corso dell'anno, le iniziative commerciali e di prodotto sono state fortemente focalizzate al sostegno delle famiglie e delle imprese in difficoltà nel contesto economico (vedi [FS7](#)).

**Notevole, inoltre, anche l'investimento per lo sviluppo tecnologico dei processi:** circa 108 milioni di euro, di cui 79 per applicazioni di servizio ai clienti e 13 per interventi in ambito compliance e controlli interni.

La policy del Gruppo in materia è indicata nel ([Codice Etico](#)).

L'obiettivo di realizzare prodotti e sistemi di vendita responsabili è perseguito anche con l'opportuno coinvolgimento degli stakeholder.

In particolare, nel corso dell'anno, si è confermata la collaborazione organica con le associazioni dei consumatori - Consumer Lab (vedi [FS5](#)) - e sono stati intensificati i confronti con il Governo Italiano, in sede ABI, e con le associazioni imprenditoriali, soprattutto per ricercare soluzioni efficaci agli stati di difficoltà di molti clienti (vedi [FS7](#)).



Tra le altre questioni di maggiore rilievo:

■ **La protezione e la prevenzione del sovraindebitamento delle famiglie**, con iniziative quali:

- L'offerta dei nuovi prodotti "Mutuo MPS Protezione" e "Mutuo Sicuro Plus" per proteggere i mutuatari da fluttuazione negative dei tassi d'interesse e da difficoltà economiche transitorie (vedi [FS7](#)).
- La portabilità gratuita dei mutui.
- L'introduzione della figura dello "specialista del credito alle famiglie".
- La pubblicazione di una guida informativa sul tema.
- Il recepimento anticipato della Direttiva Europea 2008/48/CE in materia di credito al consumo.

■ **La trasparenza, garanzie e sistemi di tutela dei diritti dei clienti**, attraverso:

- Il recepimento a fine anno delle nuove disposizioni di Banca d'Italia sulla trasparenza e la comprensibilità di operazioni e servizi bancari e finanziari.
- Le attività di recepimento della direttiva 2007/64/CE sui sistemi di pagamento, che mira ad armonizzare, a livello europeo, tempi di esecuzione dei bonifici, date delle valute e disciplina della trasparenza, a tutela di famiglie e imprese, con benefici sia in termini di servizio che di prezzo.
- L'adesione a tutte le iniziative ABI "Patti Chiari" ([www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)).
- Lo sviluppo ulteriore della funzionalità internet per il calcolo e la verifica autonoma, da parte dei clienti, dei costi dei conti correnti e dei finanziamenti a breve termine.
- La sostituzione della Commissione di Massimo Scoperto con un cosiddetto "Corrispettivo sull'Accordato", proporzionato al valore dell'affidamento concesso, con benefici generalizzati per i piccoli prenditori.

■ **Il controllo dei rischi e supporto ai clienti nella gestione dei prodotti d'investimento**, attraverso:

- L'ulteriore sviluppo della Piattaforma Advice - il modello di gestione del portafoglio clienti, dei loro investimenti ed il relativo supporto consulenziale -, estendendone l'applicazione dai servizi d'investimento ai settori della protezione, della previdenza e dei finanziamenti. Nel 2009 sono state effettuate oltre 130.000 proposte di consulenza avanzata, che ottimizzano le scelte del cliente in ottica di responsabilità, coniugando al meglio obiettivi di investimento, orizzonte temporale, propensione al rischio e conoscenza finanziaria. Il servizio ha ottenuto il "cerchio d'oro" dall'Associazione Italiana Financial Innovation.
- La riorganizzazione del comparto dell'asset management, rafforzando le garanzie di indipendenza e prevenzione dei conflitti interesse tra la produzione e la distribuzione di prodotti di risparmio gestito.
- L'ulteriore rafforzamento del monitoraggio, dei controlli ed il supporto ai clienti nella gestione di prodotti d'investimento - specie per quelli particolarmente complessi e rischiosi o che determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo in tempi ragionevoli. Tutti i prodotti d'investimento in offerta sono valutati attraverso una metodologia quali-quantitativa che considera i vari fattori di rischio di mercato, di credito e di liquidità. La medesima valutazione viene fatta per gli strumenti finanziari acquistati direttamente dalla clientela e da noi amministrati. I clienti sono regolarmente informati al riguardo comprese le variazioni della rischiosità dei loro investimenti. Abbiamo ricevuto

- 402 reclami - prevalentemente "non motivati" - per prodotti connessi a titoli di società fallite (in primis Lehman Brothers).
- La proposta prevalente di prodotti d'investimento non complessi, in coerenza con il profilo di rischio dei nostri clienti.
- L'attivazione da Luglio 2009 di un Organismo interno "Tutela Clientela" per individuare e tenere sotto osservazione società temporaneamente in stato di particolare criticità per via dello scenario macroeconomico, di vicende interne o di settore, e mancanza di informazioni di mercato. Ciò al fine di escluderne gli strumenti collegati tra quelli proponibili ai clienti in quanto caratterizzati da un livello massimo di rischiosità.

FS16  
EDUCAZIONE  
FINANZIARIA

---

L'innalzamento dei livelli di educazione finanziaria dei consumatori è un obiettivo cui contribuiamo in coerenza con le nostre politiche commerciali di medio-lungo periodo. L'attività è prevalentemente svolta in collaborazione con le associazioni dei consumatori - Consumer Lab (vedi [FS5](#)).

### SICUREZZA DEI CONSUMATORI

PR1  
VALUTAZIONE DELLA  
SICUREZZA DI PRODOTTI  
E SERVIZI

---

La sicurezza dei servizi, a tutela dei clienti, è presidiata su più fronti, con particolare riguardo per: la sicurezza informatica, la continuità operativa, la prevenzione del rischio rapina.

#### SICUREZZA INFORMATICA

**Sono stati ulteriormente potenziati il controllo ed i sistemi di protezione dei vari canali di servizio telematici, con investimenti nell'ordine di 4 milioni di euro.**

Gli interventi principali sono stati realizzati sulle funzionalità dell'internet banking, che a fine 2009 risultavano utilizzate in modo attivo da oltre 610 mila clienti (+50% in un anno):

- Il rafforzamento delle misure di verifica delle credenziali di accesso, tramite certificati e codici segreti generati da specifici dispositivi elettronici in possesso del cliente (token).
- Lo sviluppo di servizi per avvisare il cliente, in tempo reale, relativamente ad operazioni considerate a rischio.
- La sensibilizzazione degli utenti web sui principali rischi delle transazioni online, attraverso il servizio gratuito "SeiOk", che consente anche di verificare autonomamente la sicurezza del proprio PC.

Particolare attenzione è stata posta inoltre alla prevenzione delle frodi a mezzo carte di pagamento:

- È stata completata la migrazione a microcircuito di tutti gli ATM del Gruppo e la sostituzione di quasi tutte le carte con altre dotate di chip, per garantire maggiori e più avanzati presidi di sicurezza.
- **Nel corso dell'anno vi sono stati 182 tentativi di frode** per circa 580.000 euro, su un totale intermediato sui canali online di 286 milioni di euro. **Circa il 70% delle manovre è stato sventato**, con una perdita inferiore a 150.000 euro.

### CONTINUITÀ OPERATIVA

Assicuriamo, anche in attuazione di specifiche norme di Banca d'Italia, la continuità dei servizi bancari in presenza di scenari particolarmente critici, quali calamità naturali, eventi dolosi, attacchi informatici. A tale fine siamo dotati di un piano di Continuità Operativa (Business Continuity Management), che comprende idonee misure organizzative e specifiche risorse strumentali.

In particolare, il Progetto di Disaster Recovery garantisce la continuità dei processi informatici.

Nel corso dell'anno, il Piano è stato attivato in occasione del terremoto in Abruzzo, con specifiche soluzioni per supportare le popolazioni colpite:

- L'allestimento di 2 filiali in strutture mobili.
- L'utilizzo di firme scannerizzate per consentire l'operatività a clienti senza documenti o da altre filiali.
- L'attivazione di un numero verde dedicato all'emergenza (oltre 1.600 chiamate ricevute).

### RISCHIO RAPINA

Per contrastare il fenomeno delle rapine sono stati attivati vari presidi, tra cui:

- Sistemi biometrici.
- Metal detector.
- Telecamere esterne.
- Servizi di vigilanza straordinari.
- Riduzione delle somme in giacenza.
- Casseforti i temporizzate.

Quest'anno le rapine sono state 191 (-11,6% rispetto all'anno precedente) equivalenti a un indice di 7,5 rapine ogni cento sportelli (è 5,1 il dato medio di sistema).

PR2 (ADD)  
NON CONFORMITÀ  
A REGOLAMENTI E  
CODICI VOLONTARI  
RIGUARDANTI LA  
SICUREZZA DI PRODOTTI  
E SERVIZI

---

Nel 2009 non si rilevano casi significativi di mancato rispetto di codici o regolamenti riguardanti la sicurezza di prodotti e servizi.

### INFORMAZIONI SU PRODOTTI E SERVIZI E CUSTOMER SATISFACTION

PR3

INFORMAZIONI SU

PRODOTTI E SERVIZI

RICHIESTI DALLE

PROCEDURE AZIENDALI

Il **Codice Etico** ci impegna a informare i clienti in modo chiaro e completo sulle condizioni e prestazioni di prodotti e servizi, facilitandone la comprensione e scelte consapevoli.

I valori della trasparenza e della qualità delle comunicazioni sono riferimenti centrali per il servizio ai clienti.

**A fine anno sono state recepite le nuove disposizioni di Banca d'Italia sulla trasparenza e la comprensibilità di operazioni e servizi bancari e finanziari** (contratti di deposito, conto corrente, mutuo, leasing e factoring, ecc.). I termini molto stretti delle scadenze ci hanno per ora consentito di assicurare la conformità minima. Misure ulteriori, anche oltre i requisiti minimi di legge, saranno realizzate nel 2010.

Le novità principali:

- È stato ampliato il set di informazioni presenti nei fogli informativi di prodotti e servizi, migliorando anche i relativi livelli di chiarezza.
- Sono state sviluppate ulteriormente le funzionalità internet e intranet per il calcolo e la verifica autonoma, da parte dei clienti e degli operatori di filiale, dei costi dei conti correnti e dei finanziamenti a breve termine.
- È stato rivisto il contenuto dei contratti, semplificando anche i documenti di sintesi (contrattuali e periodici), riportanti, in maniera personalizzata, le condizioni economiche.
- È stato sviluppato ulteriormente il sistema di profilatura dei clienti.

Abbiamo inoltre **aderito a tutte le nuove iniziative ABI "Patti Chiari"** ([www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)) ed avviato, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, la realizzazione di una **"Guida dei diritti/doveri del cliente bancario"**.

La Guida sarà incentrata su:

- Aspetti generali dei rapporti banca-clienti.
- Le principali norme bancarie e finanziarie sulle questione maggiormente rilevanti (trasparenza, privacy, MiFID, ecc.).
- Casi pratici riguardo ai principali prodotti bancari e finanziari (conto corrente, mutuo, obbligazioni bancarie, credito al consumo, ecc.).

PR4 (ADD)

NON CONFORMITÀ

A REGOLAMENTI E

CODICI VOLONTARI

RIGUARDANTI LE

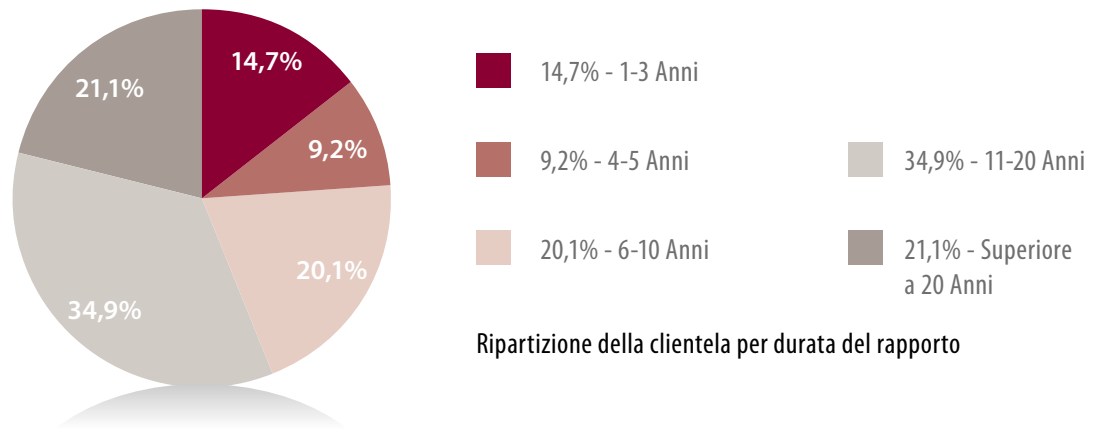
INFORMAZIONI SU

PRODOTTI E SERVIZI

Quest'anno, vi sono state due sanzioni per violazioni della normativa sulla trasparenza bancaria, per complessivi 79.555 euro.

La conoscenza dei livelli di soddisfazione dei clienti e dei fattori che la determinano è fondamentale per sviluppare la nostra politica commerciale.

I principali indici che monitoriamo sono: la fedeltà dei clienti (durata del rapporto), i tassi di acquisition e retention, la customer satisfaction, le dinamiche dei reclami.



ACQUISITION E RETENTION (%)	2009	2008*
Retention	93,9	95,2
Acquisition	5,9	7,4

*I dati non comprendono BiverBanca. Il tasso di acquisition ha risentito nel 2009 del difficile momento economico. La retention è diminuita per effetto della cessione di alcune filiali e l'eliminazione del doppio conteggio dei clienti condivisi dalle banche integrate in corso d'anno.*

*\* Dati ricalcolati.*

### CUSTOMER CARE E SATISFACTION

Quest'anno è stata costituita un'Area organizzativa "Compliance e Customer Care" a diretto riporto del Direttore Generale e del Presidente, con responsabilità anche in materia di gestione dei reclami, che in questo modo saranno più funzionali, in abbinamento alle rilevazioni di customer satisfaction, al processo di risoluzione dei problemi e alla più complessiva strategia di customer care.

**L'indicatore di soddisfazione dei clienti (CPI - Customer Perception Index) è stato utilizzato come correttivo, con logiche bonus-malus, del sistema premiante della filiera commerciale retail. Dal 2010 assumerà analogo rilevanza anche la dinamica dei reclami.**

I servizi di assistenza alla Rete (la cosiddetta Isola della Rete) hanno avuto buone prestazioni, con tempi di risposta ai quesiti ricevuti mediamente brevi (nell'ordine dei 20 minuti), anche in ragione di un importante sforzo formativo che ha coinvolto un nucleo consistente di "specialisti di prodotto" presenti nella Rete stessa.

Il contact center, un importante riferimento per i clienti soprattutto per questioni commerciali e tecniche inerenti ai servizi di banca diretta, ha avuto buone prestazioni. I tempi medi di

attesa per contattare l'assistenza telefonica sono infatti stati contenuti (rispettivamente di 30 e 90 secondi). I maggiori margini di miglioramento riguardano l'assistenza tecnica (20% di telefonate non risposte), anche se complessivamente il servizio soddisfa i clienti, con meno di 10 reclami ricevuti quest'anno.

**Per monitorare la customer care e la customer satisfaction** utilizziamo un modello di analisi denominato "Care Score", che comprende:

- CPI - qualità percepita dai clienti (rilevata tramite survey telefonica).
- EPI - qualità percepita dai clienti "interni" (ovvero la soddisfazione degli addetti della Rete rispetto alle condizioni e agli strumenti a loro disposizione per servire i clienti).
- SQI - qualità del servizio erogato in filiale.
- OPI - livello di performance operativa della Banca, ad impatto sui clienti (flussi dei reclami, turnover in filiale, funzionamento degli ATM, ecc.).

Le indagini, secondo il modello "Care Score", sono svolte con frequenza annuale relativamente al comparto retail.

**I risultati 2009 registrano in Capogruppo un Indice di Care Score di 62,3 (scala da 20 a 100), in leggero aumento rispetto all'anno precedente.**

In particolare:

- Il CPI ha raggiunto 73,5 punti (73 nel 2008), in base ai rilevamenti effettuati attraverso un contact center esterno, presso più di 36 mila clienti (20.000 nel 2008), assicurando la rappresentatività del campione anche a livello territoriale. Sono state inoltre effettuate analisi di Customer Experience per conoscere il modo in cui i clienti di Banca Antonveneta stanno vivendo gli sviluppi societari.
- L'EPI ha raggiunto 65,2 punti (64,5 nel 2008), in base ai dati raccolti tramite la compilazione volontaria di un questionario accessibile nella intranet. Alla rilevazione, che quest'anno è stata integrata con una nuova sezione "Valori aziendali", hanno partecipato circa 2.000 dipendenti.

### GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami sono gestiti con sensibilità e costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e recuperare fiducia e soddisfazione dei clienti, anche nell'ambito degli accordi con le Associazioni dei Consumatori ([Codice Etico](#)).

Al riguardo abbiamo una specifica [Policy](#) che indica modalità, condizioni e tempistiche per la presentazione e la trattazione dei reclami. Viene consegnata, alla clientela all'apertura di ogni nuovo rapporto ed è disponibile nelle filiali e nel sito internet.

**Nel corso dell'anno è stata rafforzata la gestione dei reclami con l'obiettivo di ridurre i relativi tempi di risoluzione** e raggiungere la conformità ai limiti stabiliti in 30 giorni da

nuove disposizioni di Banca d'Italia, a valere dal 15 ottobre 2009. Da allora i tempi medi sono stati di 28 giorni, in decisa diminuzione dai 78 del primo semestre, nonostante che la scelta di gestirli in modo accentrato, seppure positiva in quanto ad efficienza ed uniformità di trattamento, comporti tempi tecnici di gestione difficilmente comprimibili.

Abbiamo ricevuto 9.343 reclami relativi all'attività bancaria, in crescita del 18% rispetto al 2008, soprattutto a causa delle note vicende sulla portabilità dei mutui e qualche disagio legato alle integrazioni di Banca Toscana e Banca Antonveneta.

In calo i reclami per piani finanziari e anatocismo (rispettivamente -17,7% e -28,2%).

RECLAMI	2009	2008
Attività bancaria*	9.343	7.920
Titoli	1.208	1.134
Mutui	1.126	839
Conti correnti/depositi	2.540	1.901
Altro	4.469	4.046
Piani finanziari	1.924	2.338
Anatocismo	400	557
Reclami totali ogni mille clienti (escluso anatocismo)	1,9	1,7

*\* I dati non comprendono i casi di clonazione di carte di credito/debito, in quanto il fenomeno non è imputabile alle procedure delle banche. Relativamente a Lehman Brothers e altri casi di default abbiamo ricevuto complessivamente 402 reclami, che abbiamo ritenuto generalmente "infondati".*

I ricorsi all' Ombudsman sono stati 263, mentre 35 sono i clienti che si sono rivolti all'[Arbitro Bancario Finanziario](#), il nuovo sistema "stragiudiziale", ovvero che non fa ricorso alla giustizia ordinaria, per la risoluzione delle liti tra i clienti e le banche.

Dal 2010, anche le lamentele e le richieste "non formali" saranno gestite attraverso una piattaforma integrata con i reclami, per migliorare ulteriormente la nostra capacità di risposta e di servizio ai clienti.

## MARKETING E COMUNICAZIONE

PR6  
CONFORMITÀ A LEGGI,  
STANDARD E CODICI  
VOLONTARI RELATIVI  
ALL'ATTIVITÀ  
DI MARKETING  
E PUBBLICITÀ

Il Gruppo aderisce al "[Codice di autodisciplina pubblicitaria](#)", promosso dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), che ci impegna ad assicurare una pubblicità sempre trasparente, veritiera e mai ingannevole.

Tutti i canali pubblicitari, per tutte le società del Gruppo, sono gestiti in maniera accentrata dal Servizio Pubblicità e Immagine dall'Area Comunicazione, tra i cui compiti vi è la verifica dell'effettiva applicazione del Codice.

Per quanto concerne la pubblicità relativa a prodotti di investimento, tutti i testi sono comunicati alla Consob, per una valutazione di conformità normativa e di coerenza ai principi di veridicità e trasparenza.

PR7 (ADD)  
CASI DI NON  
CONFORMITÀ  
A REGOLAMENTI  
E CODICI VOLONTARI  
RIFERITI ALL'ATTIVITÀ  
DI MARKETING  
È PUBBLICITÀ

---

Nel 2009 non ci sono stati né rilievi da parte dello IAP, né sanzioni o avvertimenti da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per pubblicità ingannevole o comparativa.

### TUTELA DELLA PRIVACY

PR8 (ADD)  
RECLAMI PER  
VIOLAZIONI DELLA  
PRIVACY

---

Le informazioni riguardanti il Gruppo, i clienti ed altri soggetti, quali dipendenti e fornitori, amministratori, azionisti, sono trattate con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

Azioni di marketing e informazioni pubblicitarie sono indirizzate solo ai clienti che ne hanno dato il consenso ([Codice Etico](#)).

Il modello di gestione e tutela della privacy comprende:

- L'analisi dei rischi della gestione di dati personali.
- Le responsabilità delle funzioni competenti.
- Le misure organizzative, fisiche e logiche per assicurare l'integrità dei dati.
- La formazione del personale addetto.

Nel 2009 sono pervenute 81 richieste di accesso a dati personali da parte di clienti e 4 interrogazioni dal Garante della Privacy. Tutte le istanze sono state regolarmente evase e non sono emerse irregolarità di gestione.

Non risultano casi di fallimento del sistema di gestione dei dati.



### CONFORMITÀ

PR9  
SANZIONI PER NON  
CONFORMITÀ A LEGGI  
O REGOLAMENTI  
RIGUARDANTI LA  
VENDITA DI PRODOTTI  
E SERVIZI

---

Nel 2009 abbiamo gestito oltre 10.000 reclami, con esborsi complessivi di circa 11 milioni di euro (-25% rispetto al 2008).

Altri oneri hanno riguardato le sentenze relative a cause con i clienti per circa 5,4 milioni di euro.

Si veda anche il Bilancio Consolidato al 31.12.2009 - [Fondi per rischi ed oneri \(voce 120 della Nota Integrativa\)](#).

Banca Monte dei Paschi di Siena

Area Comunicazione

Servizio Pubblicità e Immagine

Piazza Salimbeni, 3

53100 Siena

Tel. (+39) 0577 - 299654/6

0577 - 294798

Fax (+39) 0577 - 296017

[csr@banca.mps.it](mailto:csr@banca.mps.it)

[www.mps.it](http://www.mps.it)

La foto di copertina "W l'Italia" di Georgia Annamaria Spaccapietra è stata scelta tra quelle che hanno partecipato al concorso "Racconta la tua storia italiana", realizzato in occasione del lancio della campagna istituzionale "Una storia italiana dal 1472" - [www.unastoriaitaliana.it](http://www.unastoriaitaliana.it)

Progetto Grafico: Milc Srl, Siena

## GRUPPOMONTEPASCHI

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. - Sede sociale in Siena, Piazza Salimbeni, 3 - [www.mps.it](http://www.mps.it)

Capitale Sociale € 4.502.410.157,20 - Riserve: € 9.699.652.990,37

Codice Fiscale, Partita IVA e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Siena: 00884060526

Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena - Codice Banca 1030.6 Codice Gruppo 1030.6

Iscritta all'Albo presso la Banca d'Italia al n. 5274 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

L'impegno di una scelta

[www.mps.it](http://www.mps.it)

**GRUPPOMONTEPASCHI**