



08

BILANCIO

La Responsabilità Sociale del
Gruppo Montepaschi

SUPPLEMENTO SECONDO IL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (G3)

INDICE

| | |
|--|----|
| CONSIDERAZIONI DEL PRESIDENTE | 3 |
| CONSIDERAZIONI DEL DIRETTORE GENERALE | 4 |
| 1. STRATEGIA E ANALISI | 5 |
| 2. PROFILO DEL GRUPPO | 8 |
| 3. PARAMETRI DEL BILANCIO | 12 |
| 4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO | 16 |
| FS. ASPETTI SOCIALI E AMBIENTALI DEL SETTORE FINANZIARIO | 25 |
| Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica | 25 |
| Approccio Gestionale | 25 |
| Prodotti e Servizi | 29 |
| EC. PERFORMANCE ECONOMICA | 38 |
| Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica | 38 |
| EN. PERFORMANCE AMBIENTALE | 47 |
| Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica | 47 |
| Materie prime | 48 |
| Energia | 49 |
| Acqua | 55 |
| Biodiversità | 55 |
| Emissioni, scarichi, rifiuti | 56 |
| Prodotti e Servizi | 60 |
| Conformità | 61 |
| Trasporti | 61 |
| Generale | 61 |
| LA. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE | 62 |
| Strategie e Modelli di Sviluppo | 62 |
| Rapporti e Condizioni di Lavoro | 63 |
| Relazioni Industriali | 68 |
| Salute e Sicurezza sul Lavoro | 70 |
| Formazione e Sviluppo Risorse | 73 |
| Qualità della Vita Lavorativa e Pari Opportunità | 76 |
| HR. PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI | 79 |
| Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica | 79 |
| Investimenti e Approvvigionamenti | 80 |
| Non Discriminazione | 81 |
| Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva | 81 |
| Lavoro Minorile | 82 |
| Lavoro Forzato | 82 |
| Pratiche di Sicurezza | 82 |
| Diritti delle Popolazioni Indigene | 82 |
| SO. IMPATTI NELLA SOCIETÀ | 83 |
| Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica | 83 |
| Collettività | 83 |
| Corruzione | 84 |
| Contributi Politici | 85 |
| Comportamenti AntiCollusivi | 86 |
| PR. RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO | 87 |
| Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica | 87 |
| Sicurezza dei Consumatori | 90 |
| Informazioni su Prodotti e Servizi e Customer Satisfaction | 91 |
| Marketing e Comunicazione | 95 |
| Tutela della Privacy | 95 |
| Conformità | 96 |

Considerazioni del **Presidente**

Il Monte dei Paschi viene talvolta descritto come una banca particolare, se non altro per la sua storia secolare e per avere, pur come grande Gruppo nazionale, una speciale vocazione al radicamento territoriale. Possiamo parlare di una peculiarità Monte anche riguardo al tema della Responsabilità Sociale?

Sicuramente sì, e i due aspetti sono strettamente connessi l'uno con l'altro. Il fatto di avere una storia così lunga e di avere un radicamento territoriale così forte - che definirei come radicamento territoriale italiano, pur avendo il suo fulcro più rilevante in Siena - rende il Monte oggettivamente più sensibile ai temi della responsabilità sociale. Un tema che si può declinare in più modi; con l'operare concreto di tutti i giorni - ad esempio sul risparmio energetico e sull'utilizzo di energie rinnovabili - ma lo si declina anche in un rapporto diverso, più corretto e più trasparente, con i clienti e con i dipendenti. In fondo la banca è un luogo in cui si incontrano istanze e domande diverse e il dipendente e il cliente sono il terminale ultimo e più importante di questo incontro.

La qualità di questa relazione - in primo luogo, quindi, la qualità del lavoro di chi opera a diretto contatto con il cliente - determina anche il successo dell'attività della banca.

La crisi economica e finanziaria in atto ha evidenti implicazioni sociali. Che risvolti ha avuto per il modo in cui il Monte dei Paschi interpreta la propria Responsabilità Sociale?

La crisi economica in atto - che trova nella finanza un detonatore e un moltiplicatore - sicuramente ha avuto un impatto significativo sul tessuto economico. Il Monte, in quanto banca e in quanto soggetto finanziario, non può ovviamente dirsi estraneo ad essa, sicuramente soffre delle difficoltà economiche del paese, ma nello stesso tempo non è profondamente toccato da quelle criticità che riguardano chi ha intrapreso avventure finanziarie fantasiose e ad alto rischio.

In un siffatto contesto declini la tua responsabilità sociale ribadendo quello che sei, cioè continuando a fare quello che hai sempre fatto: nel nostro caso, quindi, la banca retail, che sa stare vicino alle famiglie e vicino alle imprese, quelle piccole, quelle medie, quelle grandi quando occorre. Tutte le iniziative della Direzione Generale nell'ambito del progetto "Combatti la crisi" vanno in questa direzione.

Oggi la risorsa più scarsa è il tempo, perché ci vuole più tempo per pagare, ci vuole più tempo per recuperare produttività ed efficienza, ci vuole più tempo per riavviare un processo di crescita del prodotto e del reddito del Paese.

Se questa scarsità di tempo non è gestita correttamente si determina un aggravamento della crisi, quindi un peggioramento delle condizioni di vita dei nostri clienti, delle famiglie, delle piccole e medie imprese. Rendere questo tempo praticabile per chi oggi è in difficoltà, guardare a quelli che hanno maggiori e oggettivi problemi a superare questo momento ma hanno le capacità per uscire dalla crisi con nuovo slancio, determina un'esaltazione del valore sociale dell'Impresa, riaffermando la sua propensione a realizzare utili ripetibili nel tempo, ad avere una buona dotazione patrimoniale, ad essere efficiente, a ridurre i costi, ad essere, in poche parole, una macchina perfettamente funzionante. Solo una macchina perfettamente funzionante, infatti, può essere realmente socialmente responsabile.

Considerazioni del **Direttore Generale**

Come è proseguito quest'anno il percorso di crescita sostenibile intrapreso dalla Banca?

Il 2008 è stato un anno molto importante, che ci ha visti impegnati concretamente nelle due aree più rilevanti per portare avanti il nostro percorso di crescita sostenibile: i clienti e il personale.

Sul fronte dei clienti, nel pieno di una delle crisi peggiori del dopo guerra, abbiamo ulteriormente rafforzato l'attenzione sulla qualità della relazione. L'impegno profuso è stato premiato: il patrimonio relazionale si è allargato, sono aumentati i livelli di soddisfazione, si è ulteriormente ridimensionato il fenomeno dei reclami.

Con riferimento alle risorse umane, nel 2008, il nostro Gruppo ha portato avanti un processo di radicale trasformazione organizzativa, con la migrazione del sistema informativo di Banca Antonveneta, la fusione di Banca Agricola Mantovana, l'incorporazione delle 600 filiali di Banca Antonveneta e la nascita della "Nuova" Banca nel Triveneto, la più recente incorporazione di Banca Toscana.

Questa radicale trasformazione è stata possibile, in tempi molto rapidi e con risultati eccellenti, grazie all'impegno sul campo delle colleghe e dei colleghi e delle task force che abbiamo impiegato nei momenti più delicati.

Crescita sostenibile significa, ora, valorizzare e condividere i contributi e la cultura di coloro che sono entrati a far parte del Gruppo, realizzando un'unione sostanziale del patrimonio umano, ma anche del patrimonio di tradizioni, di valori e di rapporti con il territorio. Il territorio, se si vuole, sintetizza la Banca di fronte ai clienti e le risorse umane di fronte ai clienti e questa riorganizzazione aprirà spazi di ulteriore miglioramento.

Tutto quello che abbiamo fatto sul fronte dell'evoluzione organizzativa e delle risorse umane è stato anche grazie alle positive relazioni che il Gruppo ha sviluppato negli anni con le Organizzazioni Sindacali. Abbiamo trovato linee di condivisione nel pieno rispetto dei diversi ruoli, contribuendo, in tal modo, a porre tutti i presupposti necessari per andare avanti ed affrontare un mercato che continua ad essere molto complesso, ma che presenta anche opportunità da cogliere.

In che modo Montepaschi è intervenuto per far fronte alle difficoltà dei propri clienti?

Stiamo attraversando una crisi importante, che tocca, in particolare, le piccole aziende e le famiglie, assolutamente centrali all'interno del nostro patrimonio relazionale.

Abbiamo dichiarato, sin dal manifestarsi della crisi, la nostra intenzione di stare vicino ai clienti e lo abbiamo fatto in modo concreto e reale.

Riguardo alle imprese, non abbiamo fatto mancare il nostro sostegno all'economia, pur nell'ambito di una responsabile attività di selezione, che ovviamente c'è stata ed è dovuta proprio all'andamento congiunturale. Abbiamo inoltre varato diversi pacchetti importanti a sostegno dei privati. Siamo stati i primi a prevedere la possibilità per le famiglie in difficoltà, magari per eventi dolorosi quali la cassa integrazione, di sospendere fino a 12 mesi il pagamento delle rate dei mutui.

Analoghi interventi verranno varati per le piccole e piccolissime imprese.

Da ultimo voglio anche ricordare quello che stiamo facendo e che abbiamo intenzione di continuare a fare nei confronti delle popolazioni dell'Abruzzo, che hanno subito la tragedia del terremoto, in linea con la tradizionale solidarietà che la nostra Banca ha sempre espresso in simili situazioni.

1. Strategia e Analisi

1.1

CONSIDERAZIONI DEL
PRESIDENTE E DEL
DIRETTORE GENERALE

Vedi pagina 3

1.2

PRINCIPALI
IMPATTI, RISCHI
E OPPORTUNITÀ

Il nostro obiettivo è realizzare un'efficace convergenza tra i fatti economici e gli impatti sociali che rilevano direttamente e indirettamente sulla performance del business, nel breve come nel lungo periodo. Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR – Corporate Social Responsibility) significa fare il mestiere che ci compete avendo al centro dei nostri comportamenti, delle nostre decisioni, gli interessi degli stakeholder ed i bisogni reali della società.

Gli ambiti di principale attenzione, che vogliamo tradurre in **Opportunità** di creazione di valore, sono:

- il **rapporto con i clienti** che, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, siamo impegnati a rendere sempre più trasparente ed inclusivo, con servizi di qualità in grado di rispondere a bisogni reali in continua evoluzione
- la **crescita delle risorse umane**, delle competenze, in un clima di lavoro positivo, in grado di sostenere al meglio gli sviluppi societari
- la **territorialità**, ovvero la capacità di essere parte integrante delle tante comunità in cui siamo attivi, contribuendo nel nostro stesso interesse alla crescita socio-economica del Paese e dei sistemi locali che serviamo
- la **questione energetica ed i cambiamenti climatici connessi**, che riguardano tutti, e che ci vedono impegnati in specifici programmi di razionalizzazione dei consumi e, nei mercati, con investimenti e finanziamenti a sostegno delle fonti rinnovabili e dei risparmi di risorse.

I **Rischi** originari di CSR sono soprattutto operativi e di compliance, con possibili effetti sulla reputazione. Essi riguardano in particolare:

- la trasparenza bancaria e la customer satisfaction
- il mancato rispetto delle norme in materia di: riciclaggio e corruzione ex Dlgs 231/2001, abusi di mercato, antitrust, ecc.
- la violazione dei principi di integrità e correttezza ed in generale del nostro Codice Etico
- la sicurezza dei servizi bancari.

Per gestire tali opportunità e rischi, quest'anno abbiamo operato secondo le linee del **Piano di Responsabilità Sociale 2007-2009**.

| AMBITI STRATEGICI | OBIETTIVI 2007-2009 | RISULTATI | TARGET 2009 |
|--|---|---|--|
| Integrazione strategica della CSR | Analisi rischi e opportunità di CSR | Effettuata analisi preliminare | Completare la mappa di riferimento e la relativa analisi di scostamento |
| | Sviluppo della rendicontazione extra finanziaria | -Partecipato al Laboratorio CSR Europe "Valutazione di mercato delle performance extra finanziarie" -Misurato il valore del Brand con metodologia Interbrand -Applicazione sperimentale della tassonomia XBRL proposta dal GRI -Al primo posto in Italia nella comunicazione web sulla CSR | Integrare Indicatori di Performance extra finanziaria nella gestione |
| | Maggiore coinvolgimento degli stakeholder | -Realizzato il confronto con i sindacati sul Bilancio CSR e sul programma ambientale -Effettuato sondaggio interno, via web e presso gruppi di interesse per identificare gli ambiti strategici di CSR | Sviluppare Politica di attuazione e verifica del coinvolgimento degli stakeholder |
| Informazione e supporto ai consumatori | Sviluppo di un metodo di offerta più rispondente ai bisogni dei clienti | Definito, in accordo con le Associazioni dei Consumatori, un Piano di aiuti per i clienti in difficoltà | -Attuare il Piano di aiuti -Sviluppare l'offerta per nuove categorie di clienti |
| Rispetto impegni di servizio | Definizione di un "Patto con i clienti" | Il Patto di servizio è stato implementato in via sperimentale. Vi hanno aderito circa 250 clienti. Solo 2 le richieste di rimborso | Sviluppare "Carta dei diritti del cliente bancario" |
| | Miglioramento della customer satisfaction | La customer satisfaction è aumentata del 3,1% | Aumentare il campione di indagine e le verifiche "a caldo" sugli effetti di scelte/criticità aziendali e di sistema |
| Motivazione e soddisfazione dei dipendenti | Sviluppo di sistemi di ascolto | Effettuate indagini di Employee Perception riguardo alle condizioni ed agli strumenti disponibili per servire al meglio i clienti | Aumentare il campione e gli ambiti di analisi |
| Gestione responsabile delle riorganizzazioni | Comunicazione su strategia e gestione | Gli impatti sul personale degli sviluppi societari sono stati gestiti in accordo con le Relazioni industriali | Esplicitare in forma organica la Politica di sostenibilità nello sviluppo delle risorse umane |
| Sviluppo delle competenze | Formazione e supporto all'attuazione della politica di sostenibilità | -Sforzo significativo sulla formazione per la compliance in materia di antiriciclaggio, 231, MIFID, salute e sicurezza -Effettuati 30 incontri tra i titolari delle direzioni territoriali retail ed i rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori | -Formare i dipendenti sul Codice Etico e incentivare obiettivi di sostenibilità -Formazione nella Rete sugli aspetti rilevanti di qualità del servizio ai clienti |
| Pari opportunità | Iniziative per conciliare lavoro e famiglia | Effettuata analisi di fattibilità per asili nido aziendali | Obiettivo confermato |
| Corporate Governance | Sviluppo dei principi di governance in ottica CSR | Attività parzialmente realizzata | Integrare maggiormente la CSR nel progetto societario anche in coerenza con le disposizioni di Banca d'Italia |

| AMBITI STRATEGICI | OBIETTIVI 2007-2009 | RISULTATI | TARGET 2009 |
|--|---|--|---|
| Compliance | Implementazione di un nuovo Codice etico | Il Codice è stato elaborato ed introdotto in normativa | Formare i dipendenti ed integrare il Codice nei controlli interni |
| Gestione dei rischi | Sviluppo modello di gestione rischi reputazionali | Attivato gruppo di lavoro interno | Implementare direttiva aziendale |
| Impatti sociali dei servizi | Sostegno alle piccole imprese | Sviluppato nuovo modello di servizio | Ampliare la gamma di offerta per le piccole imprese in ambiti ad alto impatto sociale |
| | Sviluppo di criteri CSR negli investimenti | Partecipato al Gruppo di Lavoro ABI-Forum per la Finanza Sostenibile sui possibili sviluppi degli investimenti socialmente responsabili | Elaborare Policy per la gestione degli impatti sociali degli investimenti |
| | Aumentare i livelli di inclusione finanziaria | Definita gamma di offerta per fasce deboli di clientela "Fuori Serie" | Potenziare l'operatività nel campo della microfinanza |
| Supporto alle comunità | Sviluppo linee guida erogazioni ad impatto sociale | Definita nuova "Politica di Intervento Sociale nelle Comunità" | Approfondire l'analisi degli impatti sociali delle sponsorizzazioni |
| Ambiente e sostenibilità | Miglioramento dell'eco-efficienza | Confermata la tendenza positiva di riduzione delle emissioni di CO ₂ (-58% in cinque anni). Gli obiettivi di razionalizzazione consumi e rifiuti non sono stati raggiunti | Obiettivo confermato |
| | Programmi di mobilità sostenibile | -Introdotta la Funzione di Mobility Manager -Avviato piano di miglioramento della mobilità business | Sviluppare le attività avviate |
| | Sviluppo Politica "energia e clima" | Definita nuova Politica "Energia e Cambiamenti Climatici" | Implementare la nuova Politica |
| | Incremento del business nel settore delle energie rinnovabili | Sono aumentati i finanziamenti a imprese e privati (+43%) | Obiettivo confermato |
| Rispetto degli standard di CSR nella catena di fornitura | Sviluppo Politica di sostenibilità | Definita nuova Politica "Sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti" | Implementare la nuova Politica |

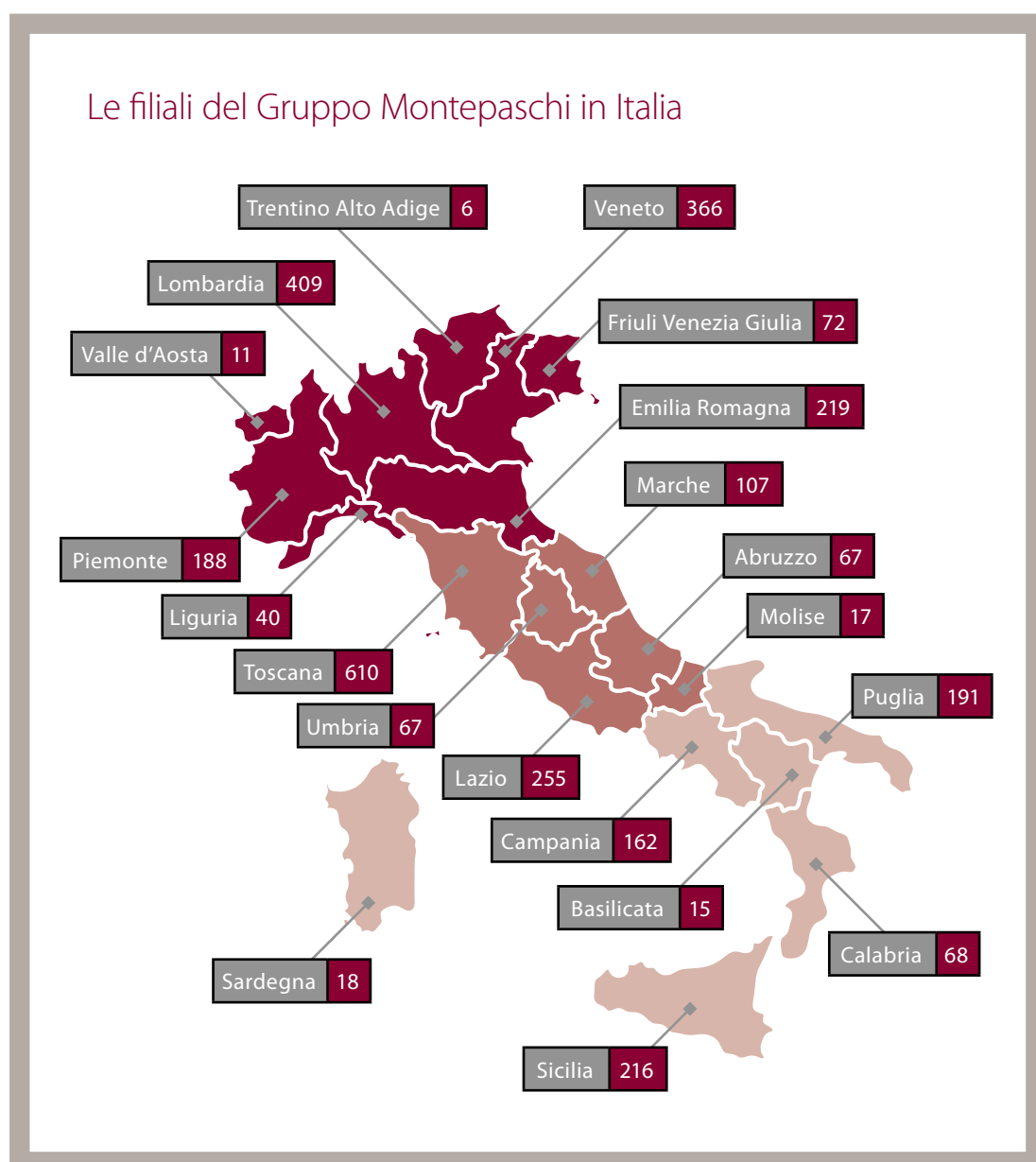
2. Profilo del Gruppo

2.1 - 2.5

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

Banca Monte dei Paschi di Siena, sorta nel 1472 come Monte di Pietà per dare aiuto alle classi disagiate della popolazione senese, **è ritenuta la più antica banca del mondo**. La sua sede principale è a Siena. **È a capo del Gruppo Montepaschi: il terzo polo bancario in Italia**, con quote di mercato di rilievo in tutte le aree di business in cui opera. La sua operatività spazia dall'attività bancaria tradizionale all'asset management e private banking (fondi comuni d'investimento mobiliari, gestioni patrimoniali, fondi pensione e polizze vita), dall'investment banking alla finanza innovativa d'impresa (project finance, merchant banking e consulenza finanziaria), con una **particolare vocazione verso la clientela retail** (privati, famiglie e piccole imprese).

Il Gruppo opera prevalentemente in Italia con 3.104 filiali e 167 negozi di promozione finanziaria, oltre a Centri specialistici per le PMI gli Enti ed i clienti Private.



È presente anche all'estero con 4 filiali (Londra, New York, Honk Kong e Shanghai), 11 uffici di rappresentanza e 3 sussidiarie (Monte Paschi Banque, Monte Paschi Monaco e Banca Monte Paschi Belgio).

La **Missione** del Gruppo è "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".

Il nostro **Brand** si caratterizza per:

- forte identità - solidità, sicurezza e fiducia - nei rapporti con i vari interlocutori
- attenzione per lo sviluppo dei sistemi sociali ed economici in cui operiamo
- tradizione che si coniuga con innovazione.

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

- una **struttura centrale** di coordinamento direzionale e gestionale – la Capogruppo Bancaria – Banca Monte dei Paschi di Siena, 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, Banca Toscana (incorporata nel Marzo 2009 nella Capogruppo), Biverbanca e dalla Rete di promotori finanziari di MPS Banca Personale
- 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 per un capitale che al 31.12.2008 era pari a 10,2 miliardi. Le azioni ordinarie sono 5.545.952.280, così ripartite:

Gli **investitori strategici** - con quote superiori al 2% del capitale – sono:

| | |
|---------------------------------|--------|
| ■ Fondazione MPS | 45,88% |
| ■ JP Morgan Chase | 5,56% |
| ■ Caltagirone Francesco Gaetano | 4,72% |
| ■ Axa S.A. | 4,58% |
| ■ Unicoop Firenze | 3,34% |
| ■ Barclays Global Investor | 2,45% |

La restante parte del capitale ordinario è posseduta principalmente da investitori italiani retail (circa 65%).

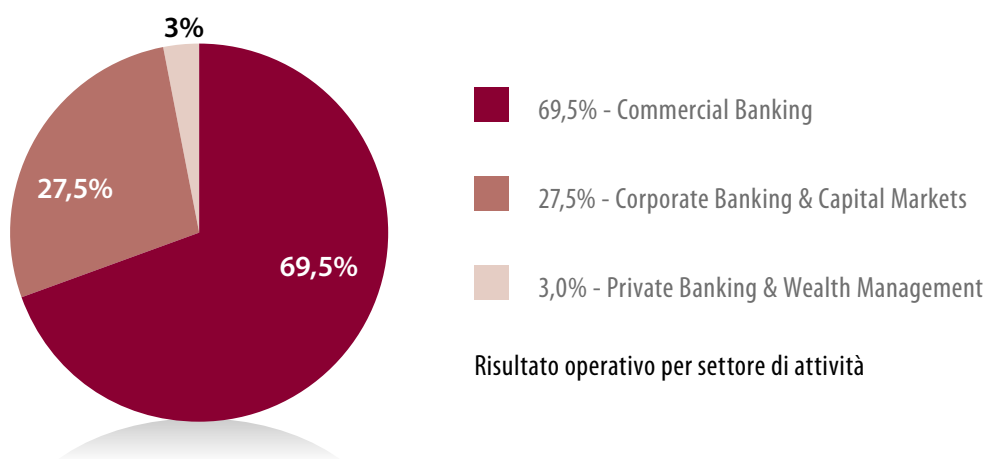
È in vigore un patto di consultazione tra 50 azionisti della Banca, corrispondenti al 2,9475% del capitale sociale ordinario e pari al 2,4439% delle azioni con diritto di voto nell'Assemblea straordinaria.

Tra gli investitori istituzionali, il 2,4% si caratterizza per politiche di asset management socialmente responsabili, in linea con i principi internazionali in materia - UN Principles for Responsible Investment, Carbon Disclosure Project, UNEP Finance Initiative, e European Social Investment Forum.

2.7, 2.8

DIMENSIONE E MERCATI
SERVITI

Il Gruppo conta più di 30.000 dipendenti, oltre 3.000 filiali e circa 6,4 milioni di clienti.



2.9

CAMBIAMENTI
ORGANIZZATIVI
SIGNIFICATIVI

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

- | | |
|-----------------------|--|
| Maggio 2008 | ■ acquisizione di Banca Antonveneta |
| Giugno 2008 | ■ cessione del 100% di Quadrifoglio Vita ad Axa Assicurazioni |
| Settembre 2008 | ■ incorporazione di Banca Agricola Mantovana |
| | ■ accordo per la cessione del 67% di MP Asset Management al Fondo Clessidra |
| Gennaio 2009 | ■ costituzione della Nuova Banca Antonveneta con una rete di oltre 400 filiali nel Triveneto |
| Marzo 2009 | ■ incorporazione di Banca Toscana |

2.10

RICONOSCIMENTI E
PREMI RICEVUTI

The Banker Award

Banca Italiana dell'anno secondo The Banker - il magazine del gruppo editoriale Financial Times. La motivazione: *in situazione di mercato critica, la Banca ha mostrato un approccio prudente al rischio e performance interessanti nel rispetto delle linee di sviluppo industriali, ottenute grazie all'impegno del management e dei dipendenti che hanno svolto un ruolo collegiale nell'assicurarsi questo premio.*

Indici di sostenibilità

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

Ammessi in:

- Dow Jones Sustainability Index STOXX, con un rating complessivo di 73/100



- ASPI Eurozone - nel novero delle 120 società al top in Europa per sostenibilità

Confermati in:

- FTSE4Good – World, Europe, Environmental Leaders



- Ethibel - Registri Pioneer ed Excellence



Rating Ambiente-Società-Governance

La Banca è rientrata per il quarto anno in classe Prime e dunque oggetto di particolare interesse per gli investitori socialmente responsabili, secondo le valutazioni della società di analisi extra finanziarie Oekom Research.



ACCOUNTABILITY RATING - ITALIA

La Banca si è classificata al terzo posto tra le società del S&P MIB40, prima tra gli istituti di credito, nella prima edizione dell'Accountability Rating - Italia.

WEB RANKING

Al primo posto tra le società del S&P MIB40 nella graduatoria Web Ranking Italia, per la migliore comunicazione on line sulla CSR.

3. Parametri del Bilancio

3.1-3.11
PROFILO,
OBIETTIVO E PERIMETRO
DEL RAPPORTO

Quest'anno il Bilancio sulla Responsabilità Sociale si compone di due parti: un **Rapporto di Sintesi**, incentrato sugli aspetti di CSR più significativi per la nostra strategia di business e per i nostri stakeholder (individuati attraverso un processo di valutazione di significatività e priorità dei vari ambiti di responsabilità sociale), e questo **Supplemento redatto secondo le Linee Guida del Global Reporting Initiative (GRI-G3)**.

È la nona edizione; la quarta a livello di Gruppo.

Nel Supplemento sono riportati attività e dati relativi all'esercizio chiuso il 31 Dicembre 2008, ed i fatti più rilevanti del primo trimestre 2009, riferiti al Gruppo Montepaschi – come definito nel nostro Bilancio finanziario consolidato.

È conforme al GRI-G3 - compreso il supplemento per il settore finanziario - e valorizza 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.

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



L'Obiettivo è quello di presentare a tutti gli interessati un quadro aggiornato della nostra Politica di CSR e dei relativi impatti sul business e nella società.

Perché crediamo che questo possa contribuire a migliorare le nostre relazioni con gli investitori, i clienti e gli altri stakeholder e dunque a generare un valore d'impresa in grado di soddisfare anche l'interesse generale.

Sono escluse dal perimetro di rendicontazione le attività estere del Gruppo ed il comparto assicurativo (AXA MPS Assicurazioni Vita e AXA MPS Assicurazioni Danni), la cui gestione compete al Gruppo AXA.

Della società MP Asset Management - in uscita dal Gruppo a fine anno - si riportano solo alcune delle principali iniziative.

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.

I dati al 31.12.2008 sono riferiti ad un perimetro organizzativo più esteso rispetto alla precedente edizione in quanto integrano le attività di società che sono entrate a fare parte del Gruppo in corso d'anno (Banca Antonveneta e Biverbanca) e di altre già facenti

parte del Gruppo ma che non avevano finora partecipato al consolidamento. Per consentire una comparazione significativa con gli anni precedenti, ove rilevante, vengono proposte anche analisi "a perimetro costante" in cui i dati al 31.12.2008 non considerano tali integrazioni.

Limitazioni di perimetro

Gli ambiti di analisi degli indicatori al 31.12.2008 esposti nel Bilancio, se non diversamente indicato, riguardano il seguente perimetro societario:

| | |
|------------------|---|
| Clients | Le elaborazioni non comprendono i clienti di Biverbanca, Consum.it (non condivisi con le altre banche del Gruppo), le filiali e le banche estere |
| Ambiente | I dati si riferiscono a : Banca Monte dei Paschi di Siena (comprese Banca Agricola Mantovana e Banca Toscana, oggi incorporate), Banca Antonveneta, Banca Personale, Biverbanca, Consum.it, MPS Capital Services, Consorzio Operativo |
| Personale | Le elaborazioni non comprendono le filiali e le banche estere e gli addetti alle pulizie |
| Fornitori | I dati non comprendono Biverbanca |

3.13

ATTESTAZIONE ESTERNA

Il Bilancio nel suo complesso - Rapporto di Sintesi e questo Supplemento - 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
Piazza Vittorio Veneto, 1
50123 FIRENZE FI

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

Relazione della società di revisione 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 2008 costituito dal Rapporto di Sintesi e dal Supplemento secondo il Global Reporting Initiative (di seguito il “Supplemento”). Il bilancio sulla responsabilità sociale è stato predisposto, secondo quanto riportato nel paragrafo “Parametri del bilancio” del Supplemento, sulla base delle linee guida “Sustainability Reporting Guidelines” definite nel 2006 dal GRI - Global Reporting Initiative. La responsabilità della redazione del bilancio sulla responsabilità sociale secondo dette linee guida compete agli amministratori di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.. E’ nostra responsabilità della redazione della presente relazione in base alla revisione limitata svolta.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata statuiti dal principio di revisione “*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*, effettuando le verifiche e analisi riepilogate di seguito:
 - verifica della corrispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Valore economico direttamente generato e distribuito”, incluso nella sezione “Performance economica” del Supplemento, con i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2008, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell’art. 156 del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, in data 9 aprile 2009;
 - 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. e con il personale di Paschi Gestioni Immobiliari S.p.A. e MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. 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;

KPMG S.p.A., an Italian limited liability share capital company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International, a Swiss cooperative.

Milano Ancona Aosta Bari
Bergamo Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Napoli Novara Padova
Palermo Parma Perugia Pescara
Roma Torino Treviso Trieste Udine
Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 7013.350,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Part. IVA 00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI



- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sulla responsabilità sociale, al fine di ottenere una conferma dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sulla responsabilità sociale;
- 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 significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

- 3 Per le risultanze relative al bilancio sulla responsabilità sociale dell'esercizio precedente, i cui dati e informazioni sono presentati ai fini comparativi secondo quanto previsto dalle linee guida indicate nel paragrafo 1, si fa riferimento alla relazione da noi emessa in data 11 aprile 2008.
- 4 Sulla base del lavoro svolto, non siamo venuti a conoscenza di aspetti che ci facciano ritenere che il bilancio sulla responsabilità sociale al 31 dicembre 2008 del Gruppo Montepaschi non sia conforme alle linee guida indicate nel paragrafo 1 della presente relazione.

Firenze, 20 aprile 2009

KPMG S.p.A.


Andrea Rossi
Socio

4. Governance, impegni, coinvolgimento

4.1

STRUTTURA DI
GOVERNO

Il nostro approccio alla “corporate governance” ci impegna a tenere fede ai nostri valori con comportamenti sempre trasparenti, integri e corretti. L’obiettivo è perseguire uno sviluppo armonico e sostenibile, consapevoli della rilevanza sociale della nostra attività.

Nella Capogruppo è in essere un **Sistema di Amministrazione e Controllo di tipo tradizionale** che si caratterizza per la presenza di:

- un Consiglio di Amministrazione, con funzioni di indirizzo e supervisione strategica
- 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
- dell’Assemblea dei soci, competente a deliberare tra l’altro, in sede ordinaria o straordinaria, in merito alla nomina e alla revoca dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale e ai relativi compensi e responsabilità, all’approvazione del bilancio e alla destinazione degli utili, a fusioni, scissioni, aumenti di capitale e su ogni eventuale modifica dello Statuto, alla nomina della società di revisione contabile.

Sono previsti specifici **Comitati in seno al CdA: Remunerazione, Controllo Interno, Responsabilità Sociale d’Impresa.**

Il Sistema si basa sui principi indicati dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, emanato dal Comitato per la corporate governance di Borsa Italiana S.p.A.; il Sistema 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.

Maggiori informazioni sono riportate nella [Relazione sulla Corporate Governance.](#)

4.2, 4.3

AMMINISTRATORI
INDIPENDENTI
E/O NON ESECUTIVI

Non vi sono Amministratori con ruoli esecutivi. In particolare:

- il Presidente del Consiglio di Amministrazione non ha deleghe gestionali, né ha uno specifico ruolo nell’elaborazione delle strategie aziendali
- non c’è un Amministratore Delegato
- non c’è un Comitato Esecutivo.

Nove Amministratori su dieci sono considerati 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. Il Presidente attuale, in relazione alla sua precedente carica di presidente della Fondazione MPS, in base alle previsioni del Codice di Autodisciplina non può essere considerato indipendente.

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, 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.

[\(Relazione sulla Corporate Governance pag. 7-9, pag. 42\)](#)

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.**

Per gli Amministratori non vi è alcuna forma di remunerazione variabile legata ai risultati economici della Banca o al raggiungimento di determinati obiettivi. Non sono inoltre previste indennità nel caso di dimissioni/ revoca senza giusta causa.

Per i Vertici aziendali, le politiche di remunerazione sono definite perseguendo un corretto bilanciamento fra le componenti fisse e variabili della retribuzione.

La componente variabile dei dipendenti incide in media da circa il 5% per gli impiegati a circa il 26% per i dirigenti. Essa è legata ad obiettivi che comprendono anche elementi qualitativi riguardanti 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.

[\(Relazione sulla Corporate Governance pag. 25-27\)](#)

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.

Inoltre, teniamo rapporti di indipendenza con la Società di Revisione, affidando incarichi e servizi di consulenza a società collegate solo previa approvazione del Collegio Sindacale. Nel 2008 i compensi riconosciuti dalla Banca alle aziende appartenenti al network di KPMG per tali attività sono stati pari a 651.668 euro.

[\(Relazione sulla Corporate Governance pag. 28-41\)](#)

4.7

QUALIFICHE DEGLI
AMMINISTRATORI

Gli Amministratori sono eletti con voto di lista.

Il **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.

9 Amministratori su dieci sono uomini e l'età media è di 62 anni.

[\(Relazione sulla Corporate Governance pag. 9-15\)](#)

4.8

MISSIONE, VALORI,
CODICI DI CONDOTTA
E PRINCIPI

La **Missione** del Gruppo è "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".

I nostri **Valori**: etica della responsabilità, orientamento al cliente, attenzione al cambiamento, imprenditività e proattività, passione per le competenze professionali, spirito di squadra e cooperazione.

In coerenza con la Missione ed i Valori aziendali, il **Codice Etico** indica i principi di responsabilità sociale che guidano la condotta di tutte le società del Gruppo.

Il Codice comprende e integra, tra l'altro, gli impegni assunti dal Gruppo in ambito internazionale: il Global Compact delle Nazioni Unite, la Dichiarazione "Finanza e Sostenibilità" del Programma ambientale delle Nazioni Unite - UNEP Finance Initiative - l'Alleanza sulla CSR promossa dalla Commissione Europea.

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.

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.

[\(Relazione sulla Corporate Governance pag. 38-39\)](#)

Il Comitato per la Responsabilità Sociale d'Impresa

È composto da quattro Amministratori. Alle riunioni partecipano anche il Direttore Generale ed il Presidente del Collegio Sindacale. Quest'anno si è riunito 3 volte, per discutere i seguenti argomenti: il Codice etico, gli sviluppi della Strategia sulla CSR, il Bilancio sulla 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 il proprio operato, analizzando con il supporto degli Organi di Direzione le performance del Gruppo.

In particolare, 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 attraverso l'analisi annuale del Bilancio sulla Responsabilità Sociale.

Sotto il profilo quantitativo, l'operato del Consiglio è valutato dal numero di riunioni che vengono effettuate ogni anno, dalla loro durata media e dal relativo tasso di partecipazione. Nel 2008: 32 riunioni, durata media 2 ore, tasso di partecipazione 80,4%.

[\(Relazione sulla Corporate Governance pag. 25-27\)](#)

4.11

MODALITÀ

DI APPLICAZIONE

DEL PRINCIPIO

O APPROCCIO

PRUDENZIALE

La prevenzione e la mitigazione dei rischi sono fattori fondamentali per perseguire gli obiettivi aziendali.

Attraverso appositi Presidi di Governo Gestione e Controllo viene assicurata la sana e prudente gestione, il contenimento del rischio e la stabilità patrimoniale, nonché la correttezza e la trasparenza dei comportamenti nella prestazione dei servizi. Rilevante è altresì la trasparenza informativa; in tale direzione assumono importanza le procedure e il sistema di controllo del processo contabile e delle segnalazioni di vigilanza.

Le decisioni sul governo dei rischi competono alla Capogruppo, il cui Consiglio di Amministrazione definisce, almeno una volta l'anno, la propensione e la tolleranza del Gruppo verso il rischio, esercitando la supervisione generale dell'attività.

Sono in atto politiche, processi e meccanismi per individuare e gestire i vari tipi di rischi a cui il Gruppo può essere esposto: rischio di credito, di mercato, operativo, di conformità, ecc. Nel 2009 saranno definiti i parametri di controllo e gestione anche dei rischi reputazionali.

[**\(Relazione sulla Corporate Governance pag. 28-42\)**](#)

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 queste:

- Associazione Bancaria Italiana – componenti della Commissione Tecnica CSR e di numerose altre commissioni e gruppi di lavoro
- Forum per la Finanza Sostenibile – quest'anno abbiamo partecipato ad un programma per il rilancio in Italia degli investimenti socialmente responsabili
- Csr Europe – quest'anno abbiamo partecipato ad alcuni Laboratori in attuazione dell'Alleanza sulla CSR promossa dalla Commissione Europea (Valutazioni di mercato della performance extra finanziaria, Inclusione finanziaria, Integrazione degli immigrati nel lavoro).

4.14-4.17

COINVOLGIMENTO

DEGLI STAKEHOLDER

La nostra idea di responsabilità d'impresa si fonda sulla convinzione che dall'approccio cooperativo con gli stakeholder si possa generare un surplus di valore sociale.

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 l'autorità di controllo e vigilanza, la pubblica amministrazione), le comunità locali.

È un nostro obiettivo realizzare una relazione efficace con gli stakeholder, per cui assume crescente rilevanza la capacità di analisi delle loro aspettative e la loro opportuna considerazione nella nostra Politica di CSR.

Tra le esperienze più mature di coinvolgimento degli stakeholder 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.
- **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.

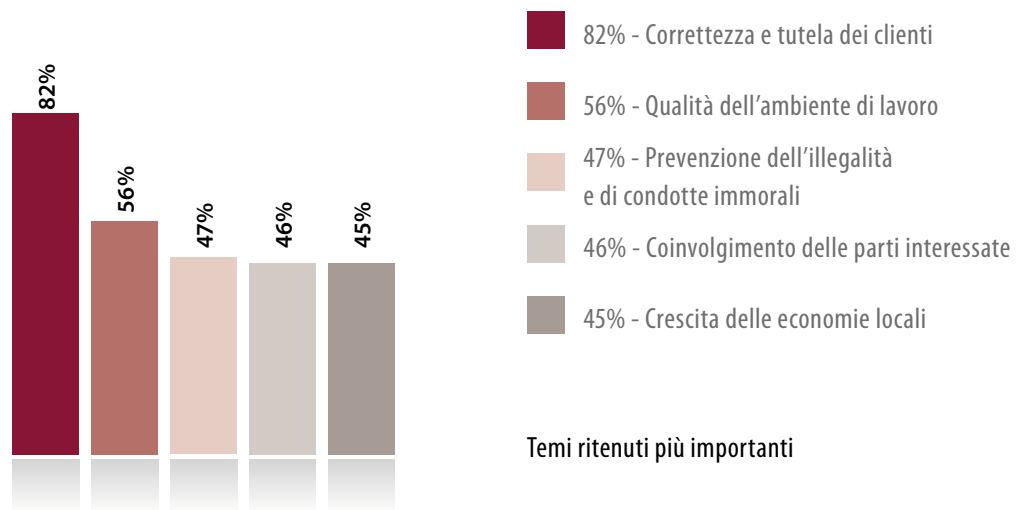
I dipendenti possono contribuire in vari modi agli sviluppi delle politiche aziendali, ad esempio partecipando alle indagini annuali di Employee Perception - per individuare possibili ambiti di miglioramento dei supporti di lavoro al servizio del cliente -, o segnalando e discutendo con i rispettivi responsabili le loro aspettative di crescita professionale.

Quest'anno abbiamo aperto un altro canale di ascolto diretto con i dipendenti per rilevare le loro opinioni e idee pratiche per aumentare l'efficacia della nostra Politica di CSR. Il primo sondaggio ha avuto più di 3 mila partecipanti.

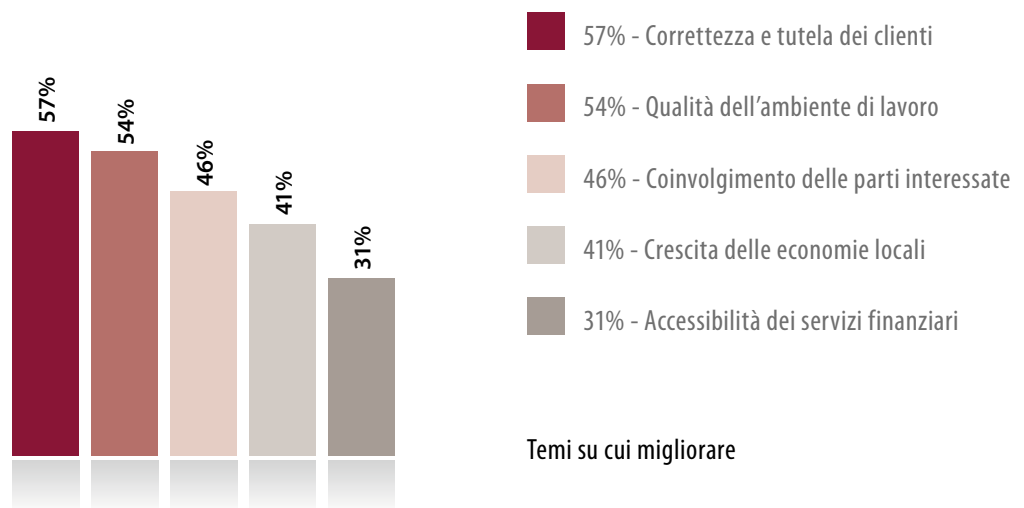
Il primo sondaggio interno sulla CSR

3.200 dipendenti del Gruppo hanno partecipato ad una prima rilevazione sul gradimento della Politica di CSR dell'azienda.

Tra gli aspetti ritenuti più importanti per realizzare un'efficace Politica di CSR: la correttezza e tutela dei clienti, la qualità dell'ambiente di lavoro, la prevenzione dell'illegalità, il coinvolgimento delle parti interessate e la crescita delle economie locali. Sono state evidenziate anche le aree di responsabilità in cui occorre fare meglio, con numerosi spunti operativi incentrati soprattutto sulla necessità di assicurare maggiore chiarezza nei prodotti e servizi proposti e sull'opportunità di riuscire a confermarsi una banca radicata nei territori, al servizio dell'economia reale, in un'ottica di sviluppo duraturo.



Temi ritenuti più importanti



Temi su cui migliorare

Dal 2009 contiamo di sviluppare relazioni più organiche sulla CSR anche con gli investitori ed i fornitori. E sentiamo l'esigenza di un approccio più organico per la consultazione dei dipendenti, al fine di verificarne i livelli di soddisfazione rispetto alle attività. Opportunità che stiamo considerando, per fare evolvere ulteriormente le attuali modalità di relazione.

La comunicazione e l'interazione tra i dipendenti e tra le differenti strutture è stimolata anche attraverso una piattaforma composta

Montepaschi Channel – TV aziendale, disponibile sulla rete intranet. Molteplici gli obiettivi del progetto: fornire aggiornamenti continui e rendere fruibili ad una platea sempre più ampia eventi interni di particolare importanza, gestire in modo dinamico il patrimonio di conoscenze presenti nell'azienda; rafforzare la corporate identity e favorire il cambiamento.

Filodiretto, house organ rivolto a tutti i colleghi del Gruppo, dal 2006 in versione digitale articolato in varie proposte:

- *Filodiretto7* - settimanale di informazione e attualità. Nel 2008 è stata effettuata un'indagine rivolta a tutti i colleghi al fine di ottenere indicazioni, consigli, opinioni per migliorare la newsletter in ambito sia tecnico che di contenuti
- *Filodiretto30* - mensile monografico
- *Filodiretto1* - newsletter spot per lanciare comunicazioni o anteprime di particolare importanza relative a notizie, approfondite poi negli altri strumenti di comunicazione
- *FilodirettoAdvice* - newsletter mensile rivolta agli addetti della "piattaforma advice" per supportare l'offerta di servizi e consulenze finanziari.

Di seguito si riporta una mappa di sintesi ed esemplificativa dei nostri stakeholder, degli ambiti di loro interesse, delle modalità di coinvolgimento, dei rilievi/aspettative che emergono dal confronto con essi.

Governance, impegni, coinvolgimento

| STAKEHOLDER | AMBITI DI INTERESSE | COINVOLGIMENTO | RILIEVI / ASPETTATIVE |
|-------------|--|--|--|
| Tutti | Integrazione strategica della CSR | Confronti con società di analisi extra finanziarie | Rating e comparazioni di settore |
| | | Partecipazione a gruppi di lavoro in Italia (es. Commissione Tecnica CSR-ABI) e all'estero (es. Laboratori CSR Europe) | Buone prassi e strumenti di lavoro (es. www.csreurope.org/toolbox) |
| | | Sondaggi e consultazioni | -Revisione del Bilancio da parte di CSR Europe -Più di 3 mila questionari raccolti tramite un sondaggio tra i dipendenti |
| Clienti | -Informazione e supporto ai consumatori -Rispetto impegni di servizio | Consumer Lab | Trasparenza e semplificazione, bisogni di servizio, soluzioni operative |
| | | Indagini annuali di Customer Satisfaction | Da migliorare: aspetti relazionali, capacità di ascolto e competenza del personale |
| | | Indagini annuali di reputazione | Punti di attenzione: semplicità e utilità dei prodotti, customer care |
| Personale | Motivazione e soddisfazione | Indagini annuali di Employee Perception | Aspettative: più formazione su prodotti e consulenza, maggiori autonomie operative per servire i clienti |
| | Gestione responsabile delle riorganizzazioni | Relazioni Sindacali | Equità e correttezza nel trattamento degli esuberanti |
| | Sviluppo delle competenze | Verifiche di gradimento della formazione | Qualità percepita=5,07/6 |
| | Pari opportunità | Commissione Pari Opportunità, Banca-Organizzazioni Sindacali | Aspettativa: pari opportunità di inserimento e di carriera in base al merito. Non si rilevano criticità |
| Azionisti | -Corporate Governance -Compliance -Gestione dei rischi | Investor Relations | Maggiore disclosure su politiche, sistemi di gestione e performance. |
| Comunità | Impatti sociali dei servizi | -Partecipazione ai Laboratori CE-CSR Alliance "Inclusione Finanziaria" e "Integrazione degli Immigrati nel lavoro" -Colloqui con gruppi di interesse ed organizzazioni esperte sul tema del migrant banking | Analisi della domanda di servizi per gli immigrati |
| | Supporto alle comunità e solidarietà | -Partnership con organizzazioni non profit -Partecipazione alla Fondazione Sodalitas | Per realizzare una partnership di successo è necessario condividere la missione sociale dell'organizzazione |
| | Ambiente | Relazioni Sindacali – Gruppo di lavoro paritetico con la Banca Partecipazione al Gruppo di lavoro "Kyoto Club-Finanza" | Maggiore concretezza nei programmi di efficienza ambientale Analisi di mercato per sviluppo prodotti di "finanza verde" |
| Fornitori | Rispetto degli standard di CSR | Da sviluppare nell'ambito dell'attuazione della nuova Politica "Sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti" | --- |

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 primo riferimento della nostra Politica di CSR è il [Codice Etico](#).

Il Codice riguarda tutte le attività del Gruppo, dai rapporti di lavoro alle varie aree di business, costituendo un riferimento guida di condotte individuali e processi aziendali che, in coerenza con la Missione ed il nostro sistema di Valori, concorrono all'obiettivo di creare valore sostenibile.

Correttezza e trasparenza, prodotti e servizi utili ed accessibili, sono i principali parametri rispetto ai quali verifichiamo la nostra relazione nei mercati, con i clienti.

In particolare, nei rapporti economici con le imprese - diretti e indiretti - rilevano serietà e affidabilità della controparte. Viene posta la giusta attenzione alla loro eventuale implicazione in attività illecite, lesive dei diritti umani, dannose per la salute e sicurezza dell'uomo e della natura. Qualora tali requisiti siano disattesi viene valutata l'opportunità di non stabilire o proseguire il rapporto. Tale valutazione è a discrezione del Consiglio di Amministrazione, su parere del Comitato per la Responsabilità Sociale d'Impresa.

Sappiamo che vi sono settori economici che possono avere significativi impatti sociali e che sono oggetto di attento scrutinio da parte dell'opinione pubblica, anche se con posizioni spesso controverse.

Tra questi settori – cosiddetti controversi – vi sono: la produzione ed il commercio di materiali di armamento, di bevande alcoliche, di tabacco, di pellicce, di organismi geneticamente modificati, ecc.

Proprio per la loro natura controversa, cioè problematica, la nostra operatività in questi settori non è preclusa in via generale né in termini assoluti, ma è verificata caso per caso al fine di minimizzare i rischi reputazionali connessi.

Relativamente al settore degli armamenti la posizione del Gruppo è quella di evitare possibili coinvolgimenti in attività di finanziamento e di intermediazione di operazioni riconducibili alla produzione ed al commercio di armi ai sensi della Legge 185/1990.

Ciò non esclude la possibilità di intrattenere rapporti commerciali con aziende che, seppure in maniera marginale, operano nel settore delle armi, fornendo loro servizi finanziari generali, non destinati a progetti specifici. Al 31.12.2008 gli impieghi della Banca nel settore sono pari a 107,5 milioni, comprendenti anche una quota di partecipazione - per 35 milioni - al

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

pool di banche che quest'anno hanno sostenuto Finmeccanica per l'acquisto dell'azienda statunitense DRS Technologies, fornitore del governo USA di sistemi elettronici per la difesa.

Altre Politiche di rilievo sono:

- **La Politica Ambientale** ci impegna ad osservare opportunamente i continui sviluppi della legislazione a tutela dell'ambiente, dei programmi nazionali e dei sistemi tecnologici, per comprenderne gli impatti operativi ed economici sulle imprese ed essere pronti a gestirli insieme con reciproca convenienza, nell'ambito di tutte le nostre aree di business – dal credito agli investimenti.
Dal 2009 sarà anche implementata una specifica **Politica sui cambiamenti climatici** per sostenere e promuovere gli investimenti nel settore delle energie rinnovabili e nello sviluppo di tecnologie a bassa emissione.
- I Piani per l'inclusione finanziaria – avere 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.

FS2
PROCEDURE PER
VALUTARE I RISCHI
AMBIENTALI E SOCIALI
NEL BUSINESS

Le linee di politica creditizia integrano il sistema dei Valori nelle procedure di finanziamento. Vi è in particolare una considerazione organica del rischio ambientale del credito alle imprese ed una precisa disposizione del Consiglio di Amministrazione per quanto concerne l'operatività nel settore degli armamenti.

Non rileviamo particolari criticità per la qualità del credito in relazione ai rischi ambientali dei nostri clienti e dei progetti che finanziamo. **Il rischio ambientale del credito è piuttosto una variabile che abbiamo l'obiettivo di conoscere per servire i connessi bisogni del cliente.**

Effettuiamo varie analisi in tale senso:

- I progetti per finanziamenti superiori a 5 milioni di euro, di competenza di Mps Capital Services, sono verificati anche attraverso uno screening ambientale 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.

Il giudizio di sintesi - in una scala di rischio crescente da A a D – concorre alla determinazione del rischio di credito complessivo. Nel 2008 sono stati analizzati 656 progetti per 5.3 miliardi.

| LIVELLI DI RISCHIO AMBIENTALE DELLE OPERAZIONI MPS CAPITAL SERVICES | PROGETTI | % | IMPORTI (EURO) | % |
|--|----------|------|----------------|------|
| Basso (A) | 323 | 49,2 | 656.872.187 | 12,3 |
| Medio (B) | 249 | 38,0 | 3.299.167.979 | 61,9 |
| Significativo (C) | 67 | 10,2 | 1.164.440.960 | 21,8 |
| Elevato (D) | 17 | 2,6 | 212.790.000 | 4,0 |

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

- Il rating assegnato alle grandi aziende (con fatturato superiore a 500 milioni) tiene conto anche di aspetti qualitativi del rischio operativo, quali il potenziale danno ambientale prodotto dall'attività e, in positivo, l'eventuale possesso di certificazioni ambientali. Nel 2008 sono stati analizzati crediti per quasi 15 miliardi di euro, pari all'80% degli affidamenti a questo tipo di clientela.

| OPERAZIONI SOTTOPOSTE A SCREENING AMBIENTALE | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------------|-----------|-----------|
| PMI finanziate da MPS Capital Services | | | |
| Numero operazioni | 656 | 922 | 2083 |
| Importi (migliaia di euro) | 5.333.271 | 6.687.097 | 4.318.879 |
| Aziende con fatturato superiore a 500 milioni | | | |
| Numero clienti | 308 | -- | -- |
| Importi (migliaia di euro) | 14.981.583 | -- | -- |

- Monitoriamo l'esposizione di credito verso settori industriali ad alto impatto ambientale (petrolifero, siderurgico, chimico-farmaceutico, ecc.). Al 30.09.2008 gli impieghi erano pari a 14.291 milioni (il 12% del totale).

| OPERATIVITÀ IN SETTORI AD ELEVATO IMPATTO AMBIENTALE | 2008 | 2007* |
|--|--------|--------|
| Impieghi (milioni di euro) | 14.291 | 14.035 |
| Incidenza sul totale impieghi (%) | 12,0 | 11,7 |

* Il dato è stato ricalcolato per renderlo confrontabile con quello 2008 in seguito alla variazione del perimetro

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

| IMPIEGHI IN SETTORI "CONTROVERSI" | IMPORTI (milioni di euro) | % SUL TOTALE |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------|
| Produzione e commercio di armi | 107,5 | 0,08 |
| Produzione e commercio di tabacco | 12,9 | 0,01 |
| Produzione e commercio di alcool | 125,7 | 0,10 |
| Produzione e commercio pellicce | 29,8 | 0,02 |

| IMPIEGHI IN SETTORI "CONTROVERSI" (milioni di euro) | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|------|------|-------|
| Paesi ad alto tasso di corruzione* | 285 | 211 | 570 |
| Paesi a regime fiscale privilegiato ** | 802 | 680 | 1.659 |
| Paesi con scarso rispetto dei diritti umani*** | 385 | nd | nd |

*Paesi con indice CPI di Transparency International <= 3

**Paesi considerati Paradisi Fiscali dal Fondo Monetario Internazionale

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

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

In particolare, per il settore degli armamenti vi è una disposizione del Consiglio di Amministrazione del 2000 che è applicata dall'intera filiera commerciale e del credito. Ciò ha determinato la nostra esclusione dalle liste delle banche finanziatrici del settore esposte annualmente nella Relazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi della Legge 185/1990. Dal 2009 tale disposizione sarà applicata anche da Banca Antonveneta, che al 31.12.2008 ha in essere attività per 45,8 milioni.

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

Nell'ambito dell'operatività di "Project Financing" i contratti di finanziamento contengono requisiti che impegnano il beneficiario a rispettare la normativa nazionale e altri standard imposti dalle Amministrazioni territoriali in materia di: tutela dell'ambiente e rispetto dei diritti dei lavoratori.

Tali requisiti sono verificati e monitorati nel processo di seguimiento del credito dal competente Ufficio Agency di MPS Capital Services.

Qualora si rilevi che tali requisiti non sono rispettati, la Banca ricerca con il cliente una soluzione al problema. Se l'impegno sottoscritto dal cliente continua ad essere disatteso, la Banca si riserva la facoltà di recedere dal finanziamento richiedendo l'immediata restituzione del finanziamento erogato.

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

L'analisi dei rischi e delle opportunità sociali ed ambientali nel business è oggetto di processi formativi e comunicazioni interne finalizzati ad accrescere le competenze specifiche dei dipendenti, con particolare riguardo per gli addetti alla Rete commerciale.

Tra i processi finora realizzati, vi sono:

- La regolare formazione in tema di prevenzione dei rischi di corruzione (ex DLgs 231/2001) e sull'antiriciclaggio
- Confronti tra rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori ed i titolari delle Direzioni Territoriali Retail sui bisogni dei clienti e sugli aspetti relazionali del servizio bancario
- Integrazione di schede prodotto con focus sui fattori sociali e ambientali delle motivazioni di vendita (ad esempio, finanziamenti alle energie rinnovabili e prodotti per l'inclusione finanziaria)
- Kit informativo sui fondi etici
- Formazione on line sul tema del "migrant banking"
- Aggiornamenti continui a tutti i dipendenti attraverso la pubblicazione sulla intranet aziendale delle norme operative e gli altri canali di comunicazione interna (la newsletter settimanale Filodiretto7, l'approfondimento mensile Filodiretto30, la Web TV aziendale MPChannel).

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 e partnership – con i clienti e le loro rappresentanze è una parte importante delle politiche commerciali.

L'obiettivo è conoscere i bisogni dei clienti e sviluppare soluzioni condivise e quindi più efficaci.

Tra le iniziative di coinvolgimento più significative in termini di impatti nel sociale e per l'ambiente rilevano:

- la definizione di un'offerta speciale di prodotti/servizi per gli immigrati "Paschi senza Frontiere", attraverso l'ascolto delle rappresentanze delle principali comunità straniere in Italia ed il confronto con le Associazioni dei Consumatori aderenti al Consumer Lab
- l'ideazione, nell'ambito di Consumer Lab, di una Carta in Braille per consentire ai clienti non vedenti di accedere ai servizi di banca telefonica. Sempre per i non vedenti, l'adeguamento in collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi, degli ATM alle loro esigenze
- un programma di aiuti alle famiglie attraverso il programma "Combatti la Crisi", condiviso con le Associazioni dei Consumatori (Vedi [FS7](#))
- le partnership commerciali con primarie società italiane di servizi elettrici, per facilitare i clienti nella realizzazioni di progetti nel campo delle energie rinnovabili.

Rischi e opportunità sociali ed ambientali rilevanti per il business sono inoltre analizzati in ABI e nei vari tavoli di lavoro multistakeholder cui partecipiamo, tra cui: i Laboratori coordinati da CSR Europe, il Forum per la Finanza Sostenibile, Kyoto Club.

PRODOTTI E SERVIZI

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

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

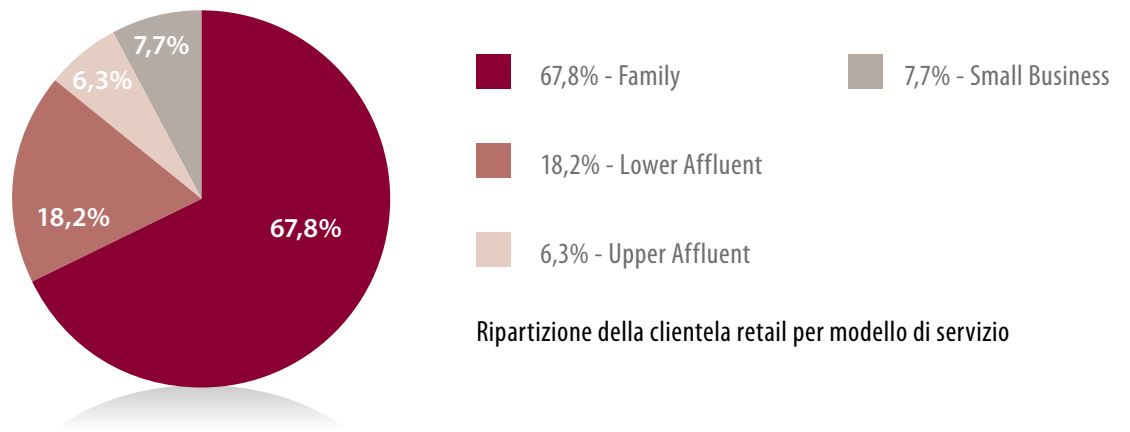
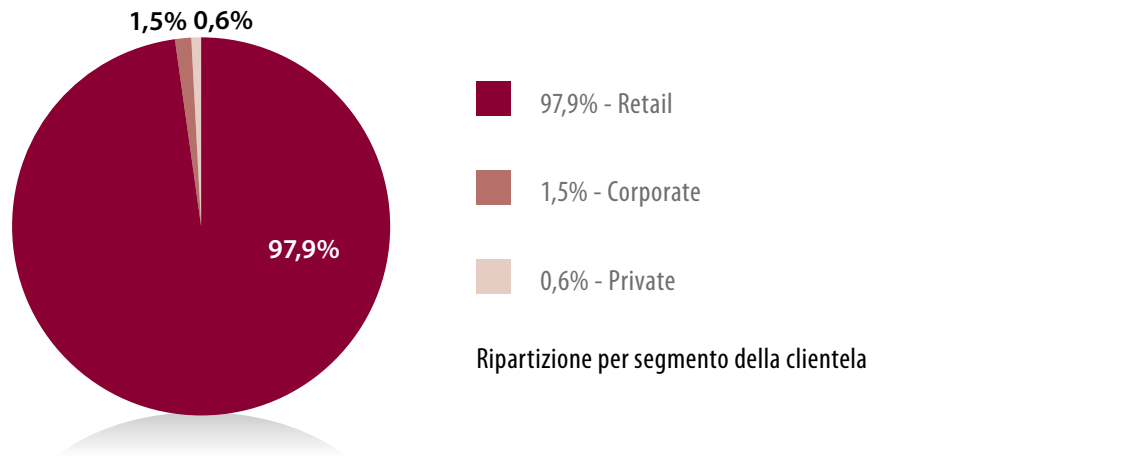
| CLIENTI | 2008* | 2007** | 2006** |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
| Clienti attivi | 5.904.523 | 4.229.354 | 4.103.513 |

* Il dato non comprende i clienti di: Consum.it non condivisi con le altre banche del Gruppo (382.831), Biverbanca (140.663), filiali e banche estere.

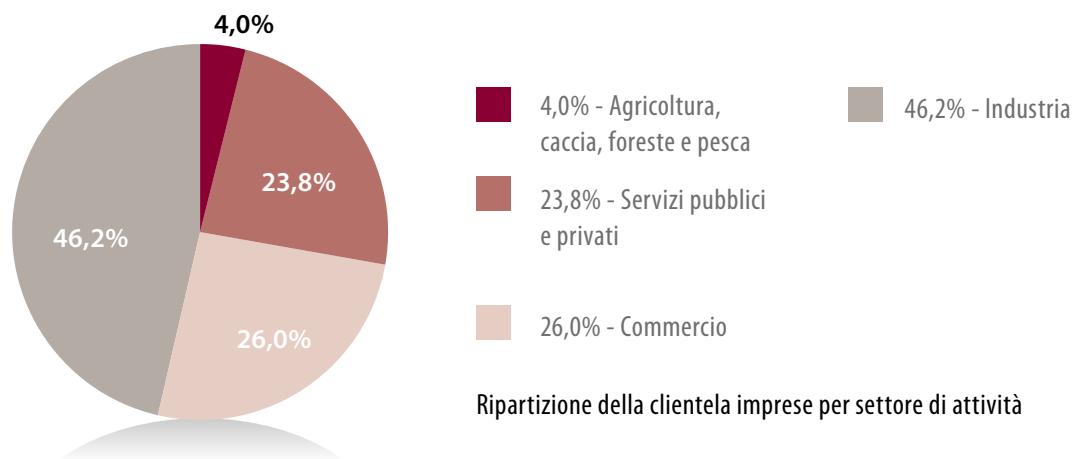
**I dati sono stati ricalcolati in seguito all'incorporazione di Banca Agricola Mantovana per tenere conto dei clienti precedentemente condivisi con la Banca. Non comprendono inoltre i clienti trasferiti in Banca Antonveneta da Banca Agricola Mantovana.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Il clienti family (con depositi inferiori a 25 mila euro) rappresentano il 68% del segmento retail.
Le "small business" - con un fatturato fino a 2,5 milioni di euro - sono 443.488.

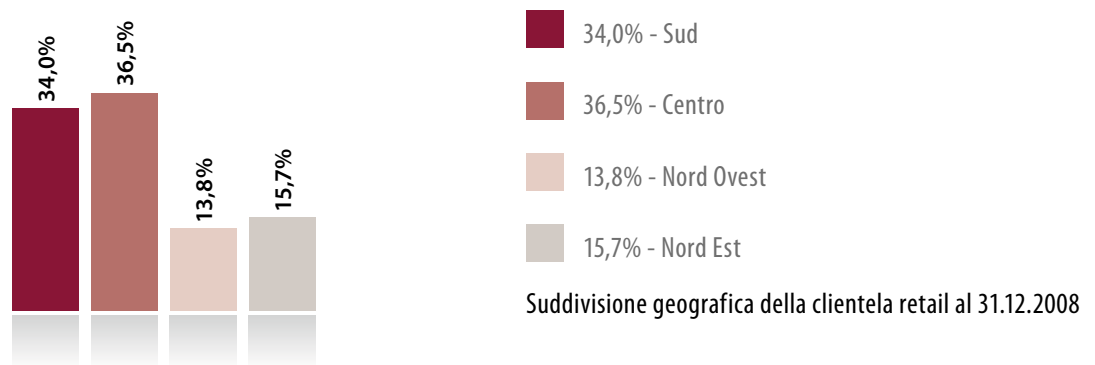


Tra la clientela Corporate (70.317 imprese) prevale il settore industriale (46,2%).



Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Su scala territoriale i clienti del Centro-Sud Italia sono i più numerosi (70,5%). Con l'ingresso di Banca Antonveneta nella compagine di Gruppo è cresciuta la nostra presenza anche nel Nord Est, con una distribuzione geografica più omogenea di prima.



FS7
PRODOTTI E SERVIZI
CON FINALITÀ SOCIALI

Le dinamiche demografiche e sociali (i cambiamenti nel mercato del lavoro, la globalizzazione, il consolidamento dei flussi migratori, l'invecchiamento della popolazione) parallelamente all'intensificarsi della crisi internazionale, determinano un aumento delle fasce di popolazione accomunate dalla difficoltà di accesso ai servizi bancari.

Si rendono pertanto necessari nuovi modelli di offerta e nuove modalità di approccio.

Il Gruppo vi sta lavorando attraverso **Piani per l'inclusione finanziaria** che comprendono:

- L'offerta di un **Servizio Bancario di Base**, per le esigenze dei risparmiatori che vogliono un conto semplificato, economico e abbinato ad un insieme di strumenti e servizi per un'operatività bancaria basilare - dall'accredito dello stipendio al bancomat, dal pagamento delle bollette ai bonifici -. Con le stesse finalità, la "Carta Spider" - una ricaricabile che permette la maggior parte delle operazioni bancarie, con un costo annuo di soli 10 euro e senza l'obbligo di aprire un conto corrente -, che incontra soprattutto le aspettative dei giovani (oltre 140 mila clienti finora)
- La linea **FuoriSerie**, indirizzata a giovani, immigrati, lavoratori precari, che finora ha interessato circa 400 mila clienti
- Un pacchetto d'offerta per gli immigrati - **Paschi senza Frontiere** -, che prevede, tra l'altro, la possibilità di effettuare rimesse a costo zero e prestiti personali a condizioni particolarmente favorevoli. Al 31.12.2008 i clienti immigrati sono 237.547, più gli oltre 80 mila stranieri che hanno sottoscritto prestiti personale con la controllata Consum.it
- Prestiti personali per lavoratori a tempo determinato - in convenzione con l'Ente Bilaterale Nazionale per il Lavoro Temporaneo - e, per gli studenti universitari - "Diamogli credito", in convenzione con il Governo e l'ABI
- Costituzione di **Microcredito di Solidarietà S.p.A.** - la società finanziaria partecipata al 40% dalla Banca e, per la restante parte del capitale, dalle istituzioni pubbliche, religiose e di volontariato senesi. Nel 2008 sono stati erogati 97 finanziamenti per circa 245 mila euro

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

- Microcrediti di contrasto all'usura, con prestiti in parte garantiti dalla Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura (più di 5 milioni erogati quest'anno) e finanziamenti alle piccole imprese (fino a 15 mila euro) con garanzia Confidi, nell'ambito dello Sportello di Microcredito Assistito ed Orientato promosso dalla Regione Toscana (790.083 euro di finanziamenti nel 2008)
- Il sostegno a varie organizzazioni che operano nel sociale attraverso la devoluzione diretta di parte delle commissioni o del costo di acquisto di carte di credito ricaricabili, nonché in relazione all'operatività dei fondi etici gestiti dal MP Asset Management ([Dialogos](#)).

| MICROCREDITI | 2008 | | 2007 | | 2006 | |
|--|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|
| | numero | Importo (euro) | numero | Importo (euro) | numero | Importo (euro) |
| Prestiti prevenzione usura (ai sensi della legge 108/96) | 77 | 5.356.700 | 97 | 6.337.400 | 91 | 4.922.638 |
| Microcredito di Solidarietà | 97 | 245.000 | 111 | 416.764 | 10 | 33.000 |
| SMOAT (Regione Toscana) | 56 | 790.083 | 35 | 481.595 | - | - |
| Altri microcrediti | 5 | 17.150 | 7 | 25.200 | 22 | 98.700 |

Dal 2009, sempre per la clientela Retail, è inoltre disponibile il pacchetto "Combatti la Crisi". Indirizzato ai mutuatari in difficoltà (si stima 100 mila famiglie), esso prevede:

- la possibilità di sospendere il pagamento delle rate per 6-12 mesi senza spese né aggravii sugli interessi e di recuperare successivamente le eventuali rate non pagate
- un nuovo mutuo "MPS Protezione", a tasso variabile (indicizzato all'Euribor) con tetto massimo (cap), particolarmente adatto a chi si vuole coprire dal rischio di un repentino aumento del tasso, usufruendo del differenziale a favore attualmente esistente tra il tasso applicato al mutuo a tasso variabile ed a quello applicato al tasso fisso
- una polizza assicurativa "Mutuo Sicuro Plus" che consente al mutuatario di ottenere il rimborso delle rate non pagate fino a 12 mensilità consecutive sia in caso di infortuni che di perdita di impiego
- nel campo del credito al consumo, da maggio 2009, l'opportunità per i clienti in regola con i pagamenti di sottoscrivere l'opzione "Fuoriclasse", ovvero la possibilità di ridurre la rata di rimborso fino al 2% del capitale residuo o di sospenderne il pagamento fino a sei mesi
- il recepimento anticipato e con alcune estensioni positive delle indicazioni della direttiva europea sul credito al consumo (2008/48/CE). Tra cui la possibilità per il consumatore di esercitare il diritto di recesso su un prestito erogato e la riduzione dall'1 allo 0,5 % della commissione di estinzione anticipata quando l'ammortamento residuo è pari o inferiore a 12 mensilità. Sarà inoltre pubblicato un vademecum per i consumatori, quale contributo per promuovere un uso più consapevole del credito e prevenire il rischio di sovraindebitamento delle famiglie.

Anche i nostri servizi alle imprese hanno significativi impatti sociali.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Sosteniamo le piccole e medie imprese che tanto incidono nel sistema dell'economia e del lavoro in Italia. Un sostegno che non vogliamo fare mancare soprattutto in questa fase particolarmente critica per l'economia.

Il credito impiegato nelle piccole imprese è il 17% del totale.

Sono numerosi gli interventi volti a realizzare sviluppi d'impresa sostenibili. Dalla valorizzazione della produzione agricola tipica e regionale, al sostegno alla pesca sostenibile. E in progetto per il 2009: soluzioni per le imprenditrici madri e le pari opportunità, nuovi servizi per la microimpresa immigrata, pacchetti a sostegno del turismo locale e la valorizzazione dei centri storici, offerte nel campo dei trasporti eco-compatibili e della bioedilizia.

Sappiamo che uno dei problemi per lo sviluppo delle piccole imprese è la loro "Sottocapitalizzazione".

Con il "Private Equity" sosteniamo l'avviamento e lo sviluppo di imprese non quotate con forti potenzialità di crescita. L'attività è svolta principalmente tramite MPS Venture. La Società gestisce 6 fondi di investimento mobiliare chiusi riservati ad investitori professionali per 360 milioni complessivi. Quest'anno sono stati perfezionati undici investimenti nel capitale di imprese italiane.

Nell'anno sono state anche completate due operazioni rilevanti sotto il profilo ambientale:

- l'ingresso nel capitale di rischio (circa il 22%) di Moncada Solar Equipment, la Società di nuova costituzione specializzata nella produzione di pannelli solari con l'innovativa tecnologia "thin film"
- la partecipazione di MPS Capital Services alla quotazione della società Servizi Energetici Integrati S.p.A. nel Mercato Alternativo del Capitale.

Per le imprese di medie dimensioni, l'offerta è finalizzata a creare nuove e concrete opportunità sia sul lato dell'attivo che del passivo. Gli ambiti d'intervento comprendono: la gestione della liquidità aziendale, la gestione dei rischi finanziari, l'offerta di prodotti d'impiego strutturati, agevolati e con destinazione specifica.

FS8
PRODOTTI E SERVIZI
CON FINALITÀ
AMBIENTALI

L'ambiente è una risorsa molto importante per l'economia ed un valore fondamentale per la società a tutti i livelli.

Pertanto, l'ambiente e la sua protezione sono ambiti in cui proviamo la nostra Politica di CSR, con un atteggiamento coerente con la nostra identità ed opportune strategie di business.

La nostra azione è incentrata soprattutto sul tema dell'energia e degli impatti del suo utilizzo sul clima, per cui dal 2009 sarà anche implementata una specifica **Politica**.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Le aree di business maggiormente interessate quest'anno sono:

- il Project Financing ed i segmenti Commerciali Corporate e Retail, con circa **319 milioni di finanziamenti al settore delle energie rinnovabili**
- l'Investment Banking, che a fine 2008 registra partecipazioni in quota capitale di società attive nel settore delle energie rinnovabili pari a circa 63 milioni.

| FINANZIAMENTI NEL SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Operazioni | 546 | 386 | 130 |
| Importi erogati (migliaia di euro) | 319.611 | 223.735 | 130.582 |
| % sul totale finanziamenti erogati | 1,85 | 1,28 | 0,91 |

Di seguito si riportano le principali realizzazioni per area di business.

Project Financing

MPS Capital Services ha curato, in qualità di arranger, la strutturazione di prestiti per installare 9 parchi eolici e 2 impianti fotovoltaici, per oltre 194 milioni di euro. A fine 2008 erano circa 590 milioni gli impieghi in essere nel settore delle energie rinnovabili.

Altre operazioni di rilievo, in corso o in via di definizione:

- 260 piccoli impianti fotovoltaici (potenza totale: 5,2 MW) in provincia di Trapani con una spesa di 27,1 milioni
- una centrale di cogenerazione a metano ed una rete di teleriscaldamento in Piemonte
- due centrali di cogenerazione alimentate a gas naturale ed un sistema di teleriscaldamento nel comune di Rozzano (MI)
- 2 impianti a biomassa in Calabria della potenza complessiva di 60 MW
- una centrale elettrica alimentata a biomassa di origine agricola (vinacce residue della lavorazione della grappa) della potenza di circa 24 MW, con una spesa di circa 57 milioni.

Commerciale Corporate e Retail

Sono stati erogati più di 200 finanziamenti alle piccole e medie imprese, per oltre 29 milioni di euro, principalmente attraverso apposite convenzioni con installatori specializzati. A questi si aggiungono le soluzioni in leasing per 24 impianti ed un valore di 88 milioni.

Nel segmento Retail abbiamo concluso quasi 300 operazioni per circa 7,8 milioni. Si è trattato soprattutto di installazioni "chiavi in mano" di pannelli fotovoltaici e di progetti di efficienza energetica in edifici abitativi, in convenzione con importanti player del settore.

Investment Banking

Il Gruppo partecipa al capitale di Sorgenia, Alerion, Kerself e da quest'anno anche Moncada Solar Equipment.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

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

Dal 2009 il Codice Etico e le sottostanti politiche socio-ambientali saranno oggetto di verifiche nell'ambito dei Controlli Interni ordinari, che comunque già vertono su aspetti dell'attività con significativi impatti sociali (l'applicazione del DLgs 231/2001, l'antiriciclaggio, la trasparenza bancaria, ecc.).

Ad oggi sono svolti specifici audit interni sull'applicazione della Politica Ambientale, della Politica sulla Salute e la Sicurezza dei Lavoratori e del Programma ABI-Patti Chiari. Gli audit sono regolari, conformi agli standard internazionali di riferimento (ISO 14001, OHSAS 18001, ecc.) ed interessano tutte le nostre attività e sedi operative secondo un Piano Triennale.

Quest'anno sono stati effettuati 120 audit interni nei suddetti ambiti.

FS10 RELAZIONI CON SOCIETÀ PARTECIPATE SU QUESTIONI SOCIALI E AMBIENTALI

Le società facenti parte del Gruppo Bancario Montepaschi operano in conformità con la Carta dei Valori, le Politiche e le Direttive della Capogruppo, ivi compreso il Codice Etico e le norme collegate (Gestione dei rischi, Modello 231/2001, Antiriciclaggio, Salute e Sicurezza, ecc.).

Inoltre, attraverso partecipazioni dirette e attive in società di capitali, enti ed organizzazioni varie, ne sosteniamo gli scopi di promozione sociale ed ambientale, concorrendo ai loro sviluppi industriali.

Tra le partecipazioni in portafoglio a fine 2008 ve ne sono 25, per 190 milioni complessivi, i cui impatti sociali ed ambientali sono particolarmente significativi.

| PARTECIPAZIONI IN SOCIETÀ ATTIVE IN AMBITO SOCIALE ED AMBIENTALE (Valori in euro) | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Finanziarie con missione sociale | 104.999.322 | 101.288.645 | 95.392.673 |
| Società di produzione energia rinnovabile | 63.387.420 | 55.342.921 | 45.554.981 |
| Società di gestione idrica | 9.289.778 | 7.500.918 | 7.465.267 |
| Società di gestione ambientale | 5.041.177 | 5.120.672 | 3.057.647 |
| Ricerca biotecnologica | 816.736 | 800.000 | 800.000 |
| Enti di sviluppo del territorio | 820.060 | 894.547 | 788.768 |
| Enti non profit | 5.969.780 | 700.520 | 700.520 |
| Microcredito | 400.000 | 400.000 | 400.000 |
| BIC –Business Innovation Center | 89.054 | 96.318 | 74.127 |
| Totale | 190.813.327 | 172.144.541 | 154.233.983 |

FS11 ASSET SOTTOPOSTI A SCREENING AMBIENTALE E SOCIALE

Proponiamo strumenti finanziari che coniugano obiettivi di rendimento degli investimenti con le loro finalità etiche e utili per l'economia reale.

MP Asset Management gestisce una Gamma di Fondi comuni Etici (Ducato Etico) con politiche d'investimento che premiano gli emittenti che:

- Si distinguono per responsabilità sociale e pratiche di business sostenibili. Ovvero che conciliano positivamente i parametri e le logiche di mercato - obiettivi di profitto e di

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

massimizzazione del valore nel tempo – con requisiti di massima trasparenza e correttezza

- Non operano in settori “controversi”.

A fine 2008 gli asset in portafoglio Ducato Etico sono 42,6 milioni di euro (0,3% del totale).

| FONDI ETICI GESTITI DA MP ASSET MANAGEMENT | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|------|------|------|
| Asset gestiti (milioni di euro) | 42,6 | 72 | 98 |
| % sul totale degli asset | 0,3 | 0,5 | 0,64 |

Tra i prodotti finanziari in collocamento vi sono anche:

- Fondi etici di Case di investimento terze
- Una Polizza unit link “Personalità”, che prevede tra le alternative dei sottostanti anche due comparti etici
- In corso d’anno è stata emessa un’obbligazione strutturata “Reddito Sustainable Europe” con rendimento legato all’indice Dow Jones Euro Stoxx Sustainability 40
- Montepaschi Monaco SAM, propone ai clienti private un profilo di gestione patrimoniale “Planete”, con soluzioni d investimento incentrate su: energie rinnovabili, acqua, riutilizzo dei rifiuti, materie prime agricole, cura della persona, sviluppo delle infrastrutture e della sicurezza e una lista di fondi selezionati secondo criteri etici
- Dal 2009 saranno ideati nuovi strumenti collegati a indici ambientali con particolare riferimento ai cambiamenti climatici ed al risparmio energetico. In particolare è in fase di strutturazione un fondo a formula indicizzato al Clean Energy, indice azionario relativo a società operanti nel campo delle energie pulite.

Con l’obiettivo di dare il giusto spazio ai “prodotti etici” in portafoglio:

- Un kit di informazioni sul Sistema Ducato Etico è a disposizione del gestore e dei clienti in Rete
- Il catalogo generale dei fondi in collocamento include benchmark su performance e redditività della categoria “fondi etici”
- Partecipiamo ad un Gruppo di Lavoro promosso da ABI e dal Forum per la Finanza Sostenibile per contribuire a dare maggiore impulso al mercato italiano degli investimenti socialmente responsabili.

FS12
POLITICHE SOCIALI
E AMBIENTALI
NELL’ESERCIZIO DEL
DIRITTO DI VOTO IN
SOCIETÀ TERZE

Nei mercati finanziari, i fondi comuni, in qualità di azionisti, possono avere un ruolo importante nell’indirizzare le politiche industriali, di corporate governance e di responsabilità sociale delle società oggetto di investimento, e contribuire dunque a rendere i mercati stessi più efficienti.

Al riguardo, la [Politica di investimento di MP Asset Management](#) esprime l’impegno a:

- Assolvere agli obblighi connessi al rapporto fiduciario con gli investitori dei propri fondi d’investimento

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

- Rappresentare i loro interessi anche mediante l'esercizio del diritto di voto
- Valorizzare i patrimoni in gestione in un'ottica di lungo periodo.

In via generale, la partecipazione alle assemblee societarie è subordinata alla possibilità di ottenere, a seguito dell'esercizio del diritto di voto, concreti benefici per i patrimoni in gestione.

In particolare, MP Asset Management ritiene importante partecipare alle assemblee in cui sono trattati i seguenti temi:

- tutela dei diritti degli azionisti
- nomina dei componenti degli organi societari
- conflitti di interesse
- analisi della situazione finanziaria e approvazione del bilancio
- politiche retributive e sistemi incentivanti
- modifiche statutarie
- modalità di selezione e compiti della società di revisione
- responsabilità sociale d'impresa

Su tali temi sono state definite Linee Guida per garantire uniformità nell'esercizio del diritto di voto. In tema di responsabilità sociale l'indicazione è quella di favorire l'adozione e lo sviluppo da parte dell'emittente di programmi per gestire e minimizzare i potenziali impatti socio-ambientali dell'attività, auspicando che nei rendiconti annuali sia data una opportuna informativa sui risultati ottenuti.

Informazioni sull'applicazione delle Linee Guida - società e argomenti rispetto ai quali è stato esercitato il diritto di voto in assemblea - sono disponibili nei rendiconti annuali alla gestione dei fondi, pubblicati nel sito internet www.mpsam.it – alla Sezione Documentazione.

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 solidi sistemi di pianificazione ([Piano Industriale 2008-2011](#)), controllo e reporting, presidiati dal Chief Financial Officer. ([Bilancio di Esercizio al 31.12.2008](#))

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.

EC1
VALORE ECONOMICO
DIRETTAMENTE
GENERATO E DISTRIBUITO

Il 2008 è stato caratterizzato da una pronunciata flessione dell'economia reale, da una crisi profonda del risparmio gestito, da un aumento dei tassi di default aziendali; fenomeni questi di intensità crescente nel corso dell'esercizio. Nonostante il difficile contesto, il Gruppo ha rafforzato la relazione con la clientela, concentrandosi sulla tradizionale attività di intermediazione creditizia, adeguando l'offerta dei servizi e dei prodotti alle esigenze dei clienti e realizzando importanti interventi di riassetto organizzativo e commerciale in coerenza con le linee tracciate dal Piano Industriale 2008-2011.

L'utile netto consolidato è di circa 953 milioni di euro.

Informazioni sui risultati della gestione economico-finanziaria del Gruppo sono pubblicate nel Bilancio d'Esercizio al 31.12.2008, disponibile nel sito internet della Banca.

Il valore aggiunto complessivo è stato pari a circa 2,8 miliardi di euro.

| RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO LORDO (migliaia di euro) | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Soci | 34.682 | 263.636 | 212.570 |
| <i>Dividendi distribuiti ai Soci (eccetto Fondazione MPS)</i> | 34.682* | 263.636 | 212.570 |
| Risorse Umane | 2.348.181 | 1.848.924 | 1.861.573 |
| <i>Spese del personale dirette</i> | 1.960.283 | 1.526.922 | 1.547.250 |
| <i>Spese del personale indirette</i> | 387.898 | 322.002 | 314.323 |
| Sistema, enti, istituzioni | - 663.245** | 808.337 | 731.941 |
| <i>Imposte e tasse indirette e patrimoniali</i> | 261.380 | 204.948 | 203.032 |
| <i>Imposte sul reddito di esercizio</i> | - 924.625 | 603.389 | 528.909 |
| Collettività e ambiente | 77.972 | 390.684 | 317.167 |
| <i>Elargizioni e liberalità</i> | 14.065 | 14.097 | 11.577 |
| <i>Dividendi alla Fondazione MPS per utilità sociale</i> | 63.907* | 376.587 | 305.590 |
| Sistema Impresa | 1.017.525 | 912.047 | 523.365 |
| <i>Riserve e utili non distribuiti</i> | 824.163 | 974.836 | 391.932 |
| <i>Ammortamenti</i> | 193.362*** | 114.711 | 131.433 |
| <i>Utilizzo riserva straordinaria</i> | | -177.500 | |
| Utili di Terzi | 8.357 | 15.641 | 19.838 |
| Totale | 2.823.472 | 4.239.269 | 3.666.454 |

Per il calcolo e la distribuzione del valore aggiunto lordo si fa riferimento al modello proposto da ABI

**I dati si basano sulla proposta di dividendo deliberata dal Consiglio di Amministrazione del 26.3.2009*

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

****I dati comprendono anche le attività in via di dismissione*

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 CO₂ (il principale gas responsabile dei cambiamenti climatici) non incidono in misura considerevole sul clima a livello globale.

D'altra parte sappiamo che:

- vi sono rischi cui possiamo incorrere in relazione al modo in cui i clienti affidati gestiscono il proprio bilancio energetico/CO₂ e gli adempimenti normativi connessi
- vi sono opportunità economiche nei mercati delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica e dei certificati di emissione di CO₂.

Rischi e opportunità che verifichiamo con regolarità attraverso analisi e ricerche interne, e che comunichiamo al pubblico partecipando al Carbon Disclosure Project (CDP). I prospetti CDP della Banca sono disponibili anche nel sito www.mps.it alla Sezione Ambiente-Rischio Ambientale.

Siamo anche partner di CDP:

- abbiamo collaborato alla realizzazione del primo [Rapporto CDP Italia](#) incentrato sulle performance energetiche delle società dell'S&P-MIB40

- sottoscriviamo, in qualità di investitori, la richiesta che CDP fa ogni anno alle maggiori aziende al mondo (circa 3.000 nel 2008) 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.

Dal 2009 sarà implementata una specifica [Politica](#) con l'obiettivo di estrarre il massimo valore possibile – per la Banca e per la collettività - da un nostro coinvolgimento sul tema.

EC3
COPERTURA DEGLI
OBBLIGHI ASSUNTI IN
SEDE DI DEFINIZIONE
DEL PIANO
PENSIONISTICO

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

Gli importi delle relative passività riconosciute in bilancio sono pubblicate nel [Bilancio d'Esercizio \(pag. 41, pag. 151, pag.203\)](#).

Attualmente sono vigenti presso le varie realtà del Gruppo 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.

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'1/1/1991.

La Cassa di Previdenza Aziendale si articola a sua volta 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 dalla Banca, che, per gli iscritti 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'1/1/1991.

I patrimoni mobiliari dei due Fondi sono gestiti secondo varie linee d'investimento, tra cui una a carattere etico, cui attualmente aderiscono rispettivamente il 6,64% (4% nel 2007) e l'8,6 % (5,7% nel 2007) degli iscritti.

La Banca fornisce gratuitamente il personale, i locali e gli altri mezzi necessari per l'amministrazione 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

Nel 2008, come negli anni precedenti, nessuna società del Gruppo ha ricevuto contributi significativi da parte della Pubblica Amministrazione.

Parte dei piani formativi di quest'anno è stata finanziata dal Fondo Banche e Assicurazioni per:

- 3.371.800 euro in Banca Monte dei Paschi di Siena
- 360.000 euro in Banca Toscana
- 180.000 euro in Banca Antonveneta.

EC5 (ADD)
RAPPORTO TRA LO
STIPENDIO STANDARD
DEI NEO ASSUNTI E
LO STIPENDIO MINIMO
LOCALE NELLE SEDI
OPERATIVE PIÙ
SIGNIFICATIVE

Informazione non disponibile.

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 presenti sul posto. A fine anno sono 11.421 (il 58,5% del totale) i fornitori che hanno fatturato verso il Gruppo inferiori a 10 mila euro. Dunque generalmente piccole realtà locali per una spesa complessiva di 41,8 milioni.



Le procedure di approvvigionamento sono integrate con valutazioni e criteri di selezione incentrate sulle performance di sostenibilità dei fornitori e dei relativi prodotti e servizi, avendo particolare riguardo per le piccole imprese al fine di evitare che ciò possa costituire per esse fattore di svantaggio competitivo.

Non è però sempre facile trovare un punto di equilibrio tra la condivisione dei valori e delle prospettive di crescita che ci legano al tessuto sociale locale, con l'obiettivo di raggiungere, anche nei processi di acquisto, economie di scala che in genere solo le grandi imprese possono assicurare. E che possono consentirci di sviluppare in modo più efficace la nostra [Politica di Sostenibilità nella Catena degli Approvvigionamenti](#).

Tale equilibrio è stato possibile ad esempio quest'anno per i servizi di pulizia che sono stati affidati ad una Società costituita ad hoc tra tante piccole imprese locali. Ciò renderà più efficiente la relazione con il fornitore preservando l'impiego di personale sul posto.

EC7 ASSUNZIONE DI PERSONALE NEI LUOGHI DI RESIDENZA

Le assunzioni di giovani risorse avvengono prevalentemente con contratto di apprendistato professionalizzante ai sensi del Decreto Legislativo 276/03. Sono effettuate attraverso procedure selettive, che si svolgono per lo più su base territoriale, in una logica di più efficiente inserimento dei neo assunti presso la Rete del Gruppo. In caso di prima assegnazione in sedi di lavoro ubicate in comuni diversi da quello di residenza, viene riconosciuto un assegno mensile ad personam, quale erogazione straordinaria, fino al raggiungimento del successivo livello retributivo (secondo livello retributivo della Terza Area Professionale).

In relazione alle incorporazioni di Banca Agricola Mantovana e Banca Antonveneta, avvenute in corso d'anno, sono state realizzate soluzioni organizzative atte a privilegiare la continuità operativa e la valorizzazione delle professionalità esistenti (a tutti i livelli di inquadramento), anche attraverso la costituzione di presidi di Direzione Generale "delocalizzati" nelle aree di maggiore radicamento di tali banche.

Nota

Il Gruppo opera in larga prevalenza in Italia. Poiché non rilevano differenze sostanziali tra le varie Regioni sotto il profilo sociale ed economico, non consideriamo significativo monitorare dati indicativi della ripartizione in base alla residenza del personale assunto localmente, ad ogni livello di inquadramento.

EC8

SUPPORTO AGLI

INVESTIMENTI IN

INFRASTRUTTURE E

SERVIZI DI PUBBLICA

UTILITÀ

Per il Gruppo, investire nel progresso e nel benessere delle comunità non è una componente ausiliaria dell'attività, bensì un importante fattore di competitività.

Presente in tutto il territorio nazionale attraverso un'estesa rete di filiali, il Gruppo è parte integrante delle tante comunità in cui opera.

Per questa ragione è nel suo stesso interesse contribuire alla crescita sociale ed economica dei sistemi locali che serve.

Lo fa:

- attraverso la normale attività bancaria – insieme alle realtà produttive, con prodotti/servizi accessibili anche alle fasce più deboli della società (vedi [FS7](#)), e collaborazioni con le istituzioni per la crescita sostenibile dei tessuti economici, delle infrastrutture nei territori e dei servizi di pubblica utilità
- con erogazioni dirette, finalizzate a generare benefici sociali nelle comunità.

Collaborazione con le istituzioni

Quest'anno abbiamo partecipato alla realizzazione di importanti progetti infrastrutturali e di pubblica utilità:

- in project financing sono stati finanziati sistemi di trasporto pubblico e 11 impianti di produzione di energia rinnovabile; altri sono in corso o in via di definizione (vedi [FS8](#))
- è stato riservato un plafond di 200 milioni per finanziamenti alla Pubblica Amministrazione a tassi particolarmente favorevoli.

Il nostro supporto agli enti locali arriva anche in altre forme:

- MPS Capital Services ha coordinato, in qualità di Lead Manager, 22 di emissioni obbligazionarie di Comuni e Province per circa 91,5 milioni, nell'ambito di un accordo con il Centro Servizi Finanza Enti Locali Emilia Romagna. Le emissioni sono state interamente sottoscritte dalla Banca
- per fare fronte alle difficoltà finanziarie dei piccoli Comuni, MPS Leasing&Factoring e l'Associazione Toscana dei Piccoli Comuni hanno siglato un protocollo d'intesa per sviluppare uno specifico strumento tecnico innovativo: "Leasing in Costruendo".

Contributi diretti alle comunità

La nostra [Politica di Intervento Sociale nelle Comunità](#) si attua attraverso:

- erogazioni di utilità sociale e beneficenza. Ossia contributi economici liberali concessi su proposta degli Organi Societari senza finalità di immagine, ed interventi in favore di progetti umanitari e di solidarietà realizzati anche attraverso raccolte fondi sostenute dall'attività commerciale
- sponsorizzazioni di iniziative culturali, artistiche, scientifiche, sportive, ecc. Costituiscono un fondamentale supporto alle politiche di comunicazione del Gruppo, in grado di coniugare obiettivi commerciali con finalità sociali.

Quest'anno il nostro contributo complessivo è stato di oltre 60 milioni di euro.

| CONTRIBUTI DIRETTI ALLE COMUNITÀ (migliaia di euro) | 2008 | Dati a perimetro costante | | |
|---|--------|---------------------------|--------|--------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Contributi totali | 60.081 | 46.384 | 53.796 | 38.093 |
| <i>Sponsorizzazioni</i> | 46.015 | 36.807 | 39.698 | 26.516 |
| <i>Donazioni</i> | 8.769 | 5.806 | 7.691 | 7.660 |
| <i>Contributi a Enti Locali nell'ambito di servizi di Tesoreria e Cassa</i> | 5.296 | 3.771 | 6.406 | 3.917 |

Nel dettaglio:

- le erogazioni liberali sono state pari a 8,8 milioni in favore di numerose organizzazioni - molte delle quali a carattere locale - con finalità culturali, scientifiche, sanitarie ed umanitarie
- i contributi previsti in abbinamento ai servizi di tesoreria e cassa che svolgiamo per molti Enti Locali sono andati a numerose cause sociali per complessivi 5,3 milioni di euro
- le "sponsorizzazioni sociali" hanno sostenuto, tra l'altro, le attività di numerose Onlus e gli sport minori e dilettantistici.



Un'attenzione particolare è riservata al mondo dell'infanzia. Tra le principali iniziative cui partecipiamo: le Olimpiadi del Cuore ed Operation Smile.

Le Olimpiadi del Cuore è una manifestazione di sport e spettacolo ideata dal giornalista e presentatore televisivo Paolo Brosio, il cui obiettivo è sostenere organizzazioni che aiutano i bambini in difficoltà, devolvendo in loro favore le somme raccolte. Quest'anno sono stati raccolti 132 mila euro in favore dell'Ospedale Pediatrico Meyer, la Lega Ibiscus ed altre associazioni impegnate nella cura dei bambini.

Operation Smile Italia Onlus è una Fondazione senza fini di lucro, nata a Roma nel 2000. È costituita da medici e volontari che realizzano missioni umanitarie in 23 Paesi in tutto il Mondo, per correggere con interventi di chirurgia plastica ricostruttiva gravi malformazioni facciali come il labbro leporino, la palatoschisi, gli esiti di ustioni e traumi. La Banca sostiene l'attività devolvendo alla Fondazione parte del costo di acquisto di una carta di credito ricaricabile co-branded e sponsorizzando varie iniziative di pubblicizzazione di Operation Smile.

Altri progetti di marketing abbinati a finalità sociali

DIALOGOS - VOCI DI SOLIDARIETÀ. Parte delle commissioni di gestione dei fondi etici di MP Asset Management sono devoluti in favore di progetti di utilità sociale, selezionati tramite bando di gara pubblico. Quest'anno sono stati assegnati 150 mila euro ripartiti tra le associazioni:

- **Chirurgo e bambino Onlus**, che interviene in Africa, con lo scopo di individuare nuove capacità dei bambini e delle famiglie per far fronte ai disagi legati all'inabilità e prevede inoltre di intervenire chirurgicamente, dove possibile, per ridurre o risolvere alcuni handicap specifici
- **Libera**, per la gestione di beni confiscati alla mafia attraverso la creazione di una cooperativa sociale, che consenta anche il reintegro lavorativo di persone disoccupate
- **Fondazione Renato Piatti** per la progettazione e la realizzazione di una vasca terapeutica, nonché la formazione di un gruppo sperimentale per individuare tecniche atte a dare un effettivo beneficio ai bambini disabili
- **Comunità via Gaggio Onlus**, per l'organizzazione di laboratori di piccola imprenditorialità per favorire l'inserimento di ragazzi di origine straniera.

CIVITA. MP Asset Management ha devoluto come di consueto il 50% delle commissioni del fondo Ducato Etico Civita all'omonima associazione Civita per sostenere la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico, artistico ed ambientale italiano.

CARTE "ETICHE". Le banche del Gruppo hanno emesso varie carte di credito ricaricabili co-branded per promuovere iniziative di organizzazioni non profit. Parte delle commissioni sono state devolute quest'anno a: Tutti i Cuori di Rossana, Associazione Tumori Toscana, Fondazione Mayer, Calcit, Operation Smile, LIPU e Lions, per circa 42 mila euro complessivi.

La Rete a supporto del non profit

Nel 2008 le filiali della Banca hanno collaborato alla **Fabbrica del Sorriso**, la nota campagna di raccolta fondi promossa dalla Fondazione Mediafrieds Onlus. In filiale erano disponibili per i clienti magliette e omaggi "Fabbrica del Sorriso" a fronte di donazioni. È stato inoltre utilizzato il call center aziendale per supportare la gestione delle donazioni tramite carta di credito ed è stata dato ampio spazio pubblicitario per diffondere l'iniziativa ed invitare a donare anche attraverso i nostri ATM. La somma raccolta complessivamente dalla Fabbrica del Sorriso è stata di circa 3 milioni di euro.

Nel periodo Natalizio, la Banca ha promosso "**La solidarietà rende il Natale splendente**", che ha consentito di erogare circa 180 mila euro per sostenere 19 progetti di solidarietà di organizzazioni attive in varie città italiane.

EC9 (ADD)

ANALISI DEI PRINCIPALI

IMPATTI ECONOMICI

INDIRETTI

I nostri servizi sono importanti per l'economia, lo sviluppo delle produzioni 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 soprattutto:

- 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 [EC6](#) e [HR2](#))
- l'intervento sociale nella comunità (vedi [EC8](#)).

EN. PERFORMANCE AMBIENTALE

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

Riteniamo che un'attenta considerazione dei nostri impatti ambientali contribuisca a gestire in modo più efficiente l'attività, rendendola più sostenibile e competitiva.

La [Politica Ambientale](#) indirizza la gestione degli impatti diretti e indiretti associati all'attività.

Gli impatti diretti riguardano i consumi di carta, energia ed acqua, la produzione di rifiuti e di emissioni inquinanti.

Gli impatti indiretti sono riconducibili ad attività di clienti e fornitori:

- rischio ambientale delle operazioni ed attività finanziate (vedi [FS2](#))
- finanziamenti e altre soluzioni di business per promuovere attività economiche e tecnologie efficienti dal punto di vista ambientale ed energetico (vedi [FS8](#))
- rating ambientale dei fornitori e acquisto di prodotti ecologici (vedi [EN26](#)).

Applichiamo specifiche Linee Guida, operando in conformità con lo standard ISO 14001 in circa il 60 % delle attività (Banca Monte dei Paschi di Siena e MPS Capital Services):

- la normativa di settore è integrata nelle nostre procedure di controllo
- le performance sono verificate regolarmente e sono alla base dei nostri piani di miglioramento
- la formazione ed il coinvolgimento del personale sono indicatori importanti. Nella intranet c'è un'area a ciò dedicata e un corso fruibile on line (obbligatorio per i nuovi assunti) e notizie sul tema sono comunicate a tutti attraverso la newsletter e la televisione aziendali. Inoltre sono erogati corsi specialistici alle funzioni aziendali maggiormente interessate agli aspetti operativi (una ventina di persone nella Rete)
- i programmi di attività e le relative performance sono oggetto di confronto con le Organizzazioni Sindacali nell'ambito della Commissione "Sostenibilità Aziendale"

Per il buon governo degli impatti ambientali finora assicurato, il titolo BMPS è incluso nel Ftse4Good Environmental Leaders, l'indice di Borsa di Londra e Financial Times che annovera le 40 società europee con le migliori performance.

Obiettivi e risultati raggiunti sono indicati in sintesi nel [Piano CSR 2007-2009](#).

MATERIE PRIME

EN1

UTILIZZO DI MATERIE
PRIME

Carta

La carta è il principale materiale di consumo per la nostra attività. L'obiettivo è ridurre le quantità utilizzate per risparmiare sui costi amministrativi.

Ma anche per contribuire al bene della natura, per cui verifichiamo anche, ove possibile, le condizioni di impiego di carta ecologica.

La riduzione dei consumi è perseguita attraverso:

- una razionalizzazione dei processi di approvvigionamento ed uso interni
- il trasferimento di una parte delle comunicazioni interne e con i clienti su supporto elettronico (nel 2008, i clienti dei servizi di internet banking hanno scaricato o visualizzato più di 2,2 milioni di documenti senza la necessità per la Banca di doverli riprodurre su carta per l'invio postale)
- la sensibilizzazione del personale.

La qualità ecologica è assicurata nella carta per stampanti e fotocopiatrici (circa il 70% del totale), che è prodotta in stabilimenti certificati ISO 14001.

Dal 2009 il nuovo fornitore garantirà anche la certificazione PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification schemes) che indica la provenienza della cellulosa da foreste gestite in modo sostenibile.

Quest'anno i consumi sono stati particolarmente elevati, soprattutto per adempiere a nuovi requisiti sulla trasparenza bancaria introdotti dalla Direttiva Europea MIFID, che ha reso necessario ristampare molti contratti e altri documenti per i clienti.

| CONSUMI DI CARTA* | 2008 | Dati a perimetro costante | | |
|---|-------|---------------------------|-------|-------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Carta totale (t) | 3.244 | 2.418 | 2.080 | 2.265 |
| Carta ecologica (%) | 74 | 70 | 67 | 71 |
| Carta per dipendente (Kg) | 103 | 111 | 94 | 104 |
| Carta A4 (fogli per dipendente al giorno) | 56 | 55 | 42 | 48 |

*Consumi stimati sulla base degli ordini di acquisto

Altri materiali

Quest'anno sono state consumate 25.140 cartucce di toner, di cui circa la metà rigenerate da SIBAS, il Consorzio promosso dalla Banca in partnership con un suo fornitore di servizi tecnologici "Basilichi S.p.A."

Dal 2009, il catalogo prodotti per ufficio integrerà criteri di "ecologicità". L'obiettivo è acquistare articoli di alta qualità ambientale concentrando l'approvvigionamento su fornitori in grado di gestire grandi volumi, così da superare il differenziale di prezzo che nell'attualità caratterizza questi tipi di prodotti.

EN2
PRODOTTI REALIZZATI
CON MATERIALE
RICICLATO

Il principale prodotto realizzato da operazioni di riciclaggio di materiali di scarto è il toner.

Dal 2006 le cartucce utilizzate nella maggior parte delle nostre stampanti, una volta esaurite, sono rigenerate e quindi riutilizzate. Il processo è gestito per tutte le nostre sedi in Italia da SIBAS, che effettua la raccolta delle cartucce esaurite tramite una rete di fornitori di servizi locali, rigenerando poi in impianti propri il prodotto che viene riutilizzato dalla Banca.

Quest'anno, circa il 50% delle cartucce di toner utilizzate erano derivate dal processo di rigenerazione. Dal 2009 il servizio sarà esteso anche alle sedi di Banca Antonveneta.

| CONSUMI DI TONER * | 2008 |
|--------------------|--------|
| Totale | 25.140 |
| % di riutilizzo | 50,6 |

* Dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena (comprese Banca Toscana e Banca Agricola Mantovana, oggi incorporate)

ENERGIA

EN3 –EN4
CONSUMO DIRETTO E
INDIRETTO DI ENERGIA
SUDDIVISO PER FONTE

I consumi di energia sono un costo non trascurabile per la Banca e per l'ambiente.

Quest'anno abbiamo consumato 62.532 TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) per una spesa complessiva di 46,5 milioni di euro (3,5% del totale delle spese amministrative).

È un nostro obiettivo assicurare la più alta qualità ambientale ed il massimo confort negli uffici e nelle filiali aperte al pubblico, adottando i migliori standard di rendimento di illuminazione e climatizzazione. Negli interventi di ristrutturazione/riqualificazione delle sedi più vecchie e meno servite, perseguire tale obiettivo può non consentire di ottenere immediatamente una diminuzione netta dei consumi, pur operando con rendimenti energetici molto migliori.

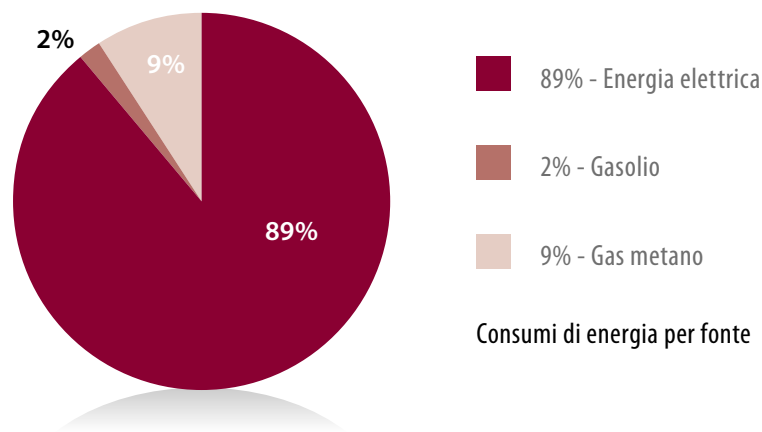
L'analisi "a perimetro costante" evidenzia un lieve aumento del consumo medio procapite (1,86 TEP, +2,7% rispetto al 2007), in parte anche riconducibile alle attività organizzative che quest'anno sono state particolarmente intense per riuscire a completare in tempi rapidi una prima integrazione di Banca Antonveneta e Banca Agricola Mantovana – alcuni uffici hanno lavorato oltre l'orario normale ed i consumi di energia sicuramente sono stati anche per questo maggiori.

| CONSUMI DI ENERGIA | 2008 | Dati a perimetro costante | | |
|--|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Energia elettrica (kWh) | 231.037.674 | 151.846.855 | 149.160.568 | 148.387.318 |
| da fonte rinnovabile (%) | 64 | 96 | 96 | 94 |
| Energia elettrica per dipendente (kWh) | 7.344 | 6.983 | 6.710 | 6.781 |
| Metano (m ³) | 7.101.768 | 4.241.861 | 3.973.269 | 4.734.659 |
| Gasolio (litri) | 1.084.681 | 622.647 | 667.428 | 1.094.778 |
| Energia totale (TEP) | 62.532 | 40.472 | 40.295 | 40.565 |
| Energia totale per dipendente (TEP) | 1,99 | 1,86 | 1,81 | 1,85 |

I consumi sono monitorati con regolarità mensile, per individuare possibili ambiti di efficientamento. Quest'anno è stata implementata una nuova procedura informatica di Energy Data Manager che consentirà negli anni di gestire in modo accurato gli approvvigionamenti energetici, controllarne la spesa, ipotizzare scenari futuri e analizzare le curve di carico dei siti con consumi rilevanti.

L'energia elettrica incide per l'89% dei consumi totali.

Viene acquistata in gran parte sul libero mercato tramite il Consorzio Idroenergia, che la produce in impianti idroelettrici, anche con buone economie di costo rispetto al mercato vincolato. Dal 2009 anche Banca Antonveneta trasferirà i propri contratti di fornitura al Consorzio Idroenergia, per cui confermeremo sostanzialmente l'alto tasso di ricorso alle fonti rinnovabili.



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

Il risparmio energetico è un nostro obiettivo.

Quest'anno non sono stati conseguiti risparmi netti di energia (vedi [EN3](#), [EN4](#)).

Le competenze in materia sono affidate alla società del Gruppo "Paschi Gestioni Immobiliari" in cui opera l'Energy Manager ai sensi della Legge 10/91, per assicurare un impiego razionale dell'energia, conseguire risparmi e sviluppare le fonti rinnovabili.

Il Piano 2008 ha riguardato:

- le filiali nuove ed in ristrutturazione
- le ristrutturazioni di grandi edifici
- la manutenzione degli impianti
- i sistemi informativi.

Le nuove filiali, le ristrutturazioni e le delocalizzazioni, da tempo sono realizzate secondo il modello "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 sono state realizzate 37 filiali conformi a tale modello.

Inoltre, **sono stati ristrutturati con criteri di efficienza alcuni grandi centri direzionali.**

Ristrutturazioni ed efficienza energetica

Centro direzionale di Bari

L'edificio è su 11 livelli, con pareti vetrate, ed una superficie lorda di oltre 7.000 m².

Per la climatizzazione sono stati installati 2 gruppi termo frigoriferi che consentono la produzione contemporanea di acqua calda e acqua refrigerata e l'utilizzo del calore di condensazione per il riscaldamento o la deumidificazione dei locali esposti a nord. Questo ha consentito, visto anche il clima della zona, di evitare l'installazione di una centrale termica riducendo i consumi e le relative emissioni di CO₂.

Per le finestre sono stati utilizzati infissi di nuova generazione che permettono di ridurre al minimo la dispersione termica.

L'immobile è stato inoltre dotato di un sofisticato sistema in grado di gestire in maniera centralizzata l'illuminazione dei locali interni e la schermatura delle finestre con tende e altri meccanismi di ombreggiatura: un apposito sensore, posto sul tetto dell'edificio, misura il livello di luce e la direzione di provenienza, invia le informazioni ad un software, che sulla base delle impostazioni programmate, regola l'intensità della luce nelle varie stanze. L'obiettivo è quello di utilizzare in maniera efficiente la luce esterna, consentendo anche sensibili risparmi energetici.

Centro direzionale di San Miniato - Siena

Le caratteristiche principali dell'intervento dal punto di vista energetico riguardano la gestione dell'impianto di illuminazione, con sensori di luce e rilevatori di presenza persone per gli ambienti di lavoro, nonché l'impiego di corpi illuminanti ad alta efficienza e lampade fluorescenti di ultima generazione che consentono risparmi dell'ordine del 20%. Il progetto prevede anche la copertura del tetto con un impianto fotovoltaico di 40 kW di potenza.

Sede storica Banca Agricola Mantovana - Mantova

In occasione di interventi di consolidamento strutturale è stata realizzata una nuova copertura vetrata per il salone, che, oltre a tutti gli accorgimenti per l'efficienza energetica, integra un impianto fotovoltaico da 15 kW.

La nuova copertura, inoltre, consente la raccolta dell'acqua piovana in specifiche vasche, ed il suo riutilizzo sia per la pulizia della stessa vetrata, sia per abbassare la temperatura superficiale dei pannelli fotovoltaici rendendo l'impianto più performante.

Filiale eco-sostenibile di Castelnuovo Berardenga - Siena

Nel gennaio 2009 inizieranno i lavori di realizzazione di una filiale eco-sostenibile nel comune di Castelnuovo Berardenga. Il progetto, oltre ai parametri ordinari del modello "Prestazionale Tipo", ha la seguenti specificità:

- climatizzazione ambiente con pompa di calore geotermica
- recupero acqua piovana per usi non potabili
- adozione dei "camini di luce" per l'illuminazione naturale degli ambienti con conseguente diminuzione della luce artificiale
- illuminazione artificiale controllata e completamente gestita
- materiali impiegati valutati con criteri di eco compatibilità, per tutto il ciclo di vita.

Attraverso la manutenzione ordinaria gli impianti obsoleti sono progressivamente sostituiti con altri di nuova generazione.

Tra gli interventi del 2008:

- la trasformazione di 19 impianti a gasolio con caldaie a metano a condensazione
- l'installazione di 46 pompe di calore ad alta efficienza per la climatizzazione ambiente
- la sostituzione di 5 Unità di Trattamento Aria con sistemi a recupero di calore
- la sostituzione di numerosi fancoils non efficienti.

Nella gestione informatica sono attuate varie misure per il contenimento dei consumi elettrici:

- i rendimenti energetici sono un parametro importante nella scelta di acquisto di nuovi dispositivi
- la gestione dello stato di stand-by dei dispositivi
- l'impiego di software e infrastrutture che permettono una gestione più efficiente dei server.

Tra gli interventi del 2008:

- nella valutazione del costo totale dei nuovi dispositivi è stato considerato anche l'assorbimento elettrico stimato per almeno 4 anni. Le analisi evidenziano che i personal computer ad elevata efficienza consentono risparmi di circa 15 Watt rispetto a modelli medi; con una dotazione di circa 34.000 computer come in Banca il risparmio conseguibile nei prossimi 4 anni è di oltre 9 milioni di kWh complessivi, pari a circa 1,6 milioni di euro
- son stati sostituiti 2.100 server nelle filiali con il modello "Fujitsu Primergy TS120" - vincitore del premio Award EcoHighTech. Si stima un risparmio complessivo nei prossimi quattro anni di circa 3,3 milioni di kWh, pari a circa 550 mila euro
- nell'ambito del progetto "Ghiro", che ha l'obiettivo di gestire al meglio l'assorbimento elettrico dei personal computer, è stata completata la sostituzione di tutte le macchine obsolete che non consentivano la gestione dell'energia nei momenti di inattività (stand-by). Nell'attualità tutti i posti di lavoro sono controllati centralmente per la loro disattivazione e accensione
- nei centri di elaborazione dati di Siena e Firenze, nei quali sono attivi circa 2 mila server, è utilizzato uno specifico software che permette di accentrare le elaborazioni su macchine di grosse dimensioni, evitando l'installazione di nuovi server, con conseguente risparmio energetico

- l'adozione dell'infrastruttura GRID (Gestione delle Risorse Distribuite), che consente di gestire elaborazioni parallele su server momentaneamente non utilizzati, risparmiando l'acquisto di ulteriori elaboratori.

EN6 (ADD)

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

Supportiamo la diffusione delle energie rinnovabili e gli investimenti dei nostri clienti in progetti di efficienza energetica.

Le nostre prime esperienze sono del 2002 con la BancaVerde, una banca specializzata in prodotti e servizi per l'ambiente, oggi ricompresa in MPS Capital Services.

L'offerta attuale del Gruppo è compendiate nella linea Welcome Energy, con cui ci rivolgiamo a imprese, enti e clienti retail. Le opportunità per i clienti sono varie: dal mutuo a lungo termine al prestito personale, il leasing e prodotti ausiliari, quali una polizza assicurativa che copre gli eventuali danni materiali agli impianti finanziati.

Ulteriori agevolazioni per i clienti sono possibili in virtù di convenzioni con primari operatori del settore, che assicurano la realizzazione tecnica "chiavi in mano" degli impianti finanziati.

Altre misure hanno riguardato quest'anno:

- il contrasto ai cambiamenti climatici, con interventi di Project Financing, Commercial Banking e Investment Banking (Vedi [FS8](#))
- l'educazione dei clienti-consumatori, attraverso la pubblicazione in 65 mila copie di una guida informativa sugli specifici incentivi statali. La guida è stata realizzata in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori aderenti al ConsumerLab e con il patrocinio dell'ENEA e del Gestore dei Servizi Elettrici
- la progressiva diffusione dell'utilizzo dei canali bancari diretti da parte dei clienti. Una scelta che consente di operare in sicurezza e senza bisogno di recarsi in filiale, con conseguenti benefici anche per l'ambiente. I clienti che hanno fatto questa scelta sono più di un milione. Aumentano gli utenti frequenti (+37%) e le operazioni eseguite (+20%).

EN7 (ADD)

INIZIATIVE VOLTE
ALLA RIDUZIONE DEL
CONSUMO DELL'ENERGIA
INDIRETTA

Consumi di energia non trascurabili sono associati ad attività che solo in parte sono controllate direttamente dalla Banca. L'impegno è di limitare tali impatti.

Non disponiamo di una valutazione organica dei risparmi di energia cui contribuiamo.

La nostra attenzione è incentrata su:

■ la mobilità business, per esigenze formative e casa-lavoro del personale

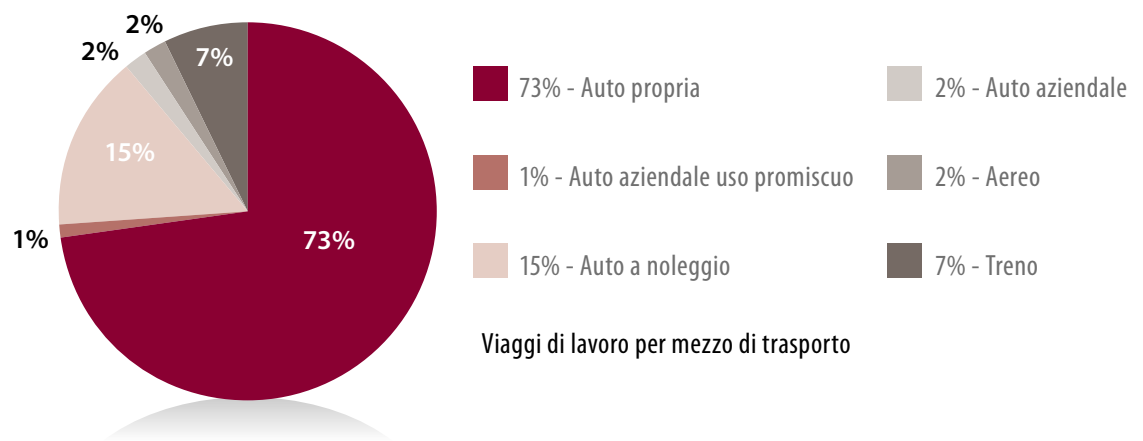
È stata individuata la Funzione "Mobility Manager" che sarà operativa dal 2009, con l'obiettivo di ricercare soluzioni efficaci per una mobilità del personale casa-lavoro più sostenibile. Già in MPS Capital Services sono in atto misure in tale senso per i propri dipendenti: è concesso un contributo "ecologico" fino a 350 euro per l'acquisto di biciclette,

auto elettriche, abbonamenti per il trasporto pubblico, e da quest'anno anche per la sostituzione di caldaie ed elettrodomestici con modelli a maggiore efficienza energetica (circa 42 mila euro erogati quest'anno a 67 persone).

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

Quest'anno i dipendenti della Banca hanno effettuato circa 172 mila viaggi di lavoro. Con un nuovo sistema informativo sarà possibile analizzare, in modo più puntuale e per tutte le società del Gruppo, le percorrenze per mezzo utilizzato e individuare ulteriori ambiti di miglioramento.

Aumenta l'incidenza dei corsi di formazione on-line (28% nel 2008) ed un numero sempre maggiore di riunioni sono effettuate in video e tele-conferenza. In particolare, nelle nostre sedi sono presenti 132 sistemi per le videoconferenze, che quest'anno sono state più di 7 mila.



■ i trasporti per le forniture di beni e servizi

Le **forniture di beni di consumo** alle sedi operative - in particolare carta e cancelleria – sono effettuate localmente senza transitare prima da un magazzino centrale.

La **corrispondenza interna** avviene soprattutto su supporto elettronico. Altrimenti si ricorre ad un servizio di corriere interno, per il quale stiamo verificando la possibilità di sostituire progressivamente gli automezzi attualmente in uso con altri a più alto rendimento e minore impatto ambientale.

È inoltre allo studio l'ottimizzazione del **trasporto valori** con risvolti positivi anche per i consumi e le emissioni inquinanti connessi.

■ gli spostamenti dei clienti per accedere ai servizi bancari

Promuoviamo l'utilizzo dei nostri canali di banca diretta da parte dei clienti (la piattaforma "Infinita - La banca senza confini"). Una scelta che consente ai clienti di ridurre le necessità di spostamento per effettuare molte delle operazioni tipicamente "di sportello". I clienti che hanno fatto questa scelta sono più di un milione.

ACQUA

EN8

CONSUMO DI ACQUA
PER FONTE

Utilizziamo acqua per scopi igienico-sanitari e per il funzionamento e 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 annesse alle nostre sedi.

I consumi sono stimati in base alle spese annue sostenute.

| CONSUMI DI ACQUA | 2008* | Dati a perimetro costante** | | |
|-----------------------------------|---------|-----------------------------|---------|---------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Acqua totale (m ³) | 957.395 | 451.292 | 475.213 | 543.407 |
| Acqua procapite al giorno (litri) | 123 | 96 | 95 | 111 |

*Il dato non comprende Consum.it

** I dati non comprendono il Consorzio Operativo

EN9 (ADD)

FONTI IDRICHE
SIGNIFICATIVAMENTE
INTERESSATE DAL
PRELIEVO DI ACQUA

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

EN10 (ADD)

PERCENTUALE E
VOLUME TOTALE
DELL'ACQUA RICICLATA
E RIUTILIZZATA

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

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](#).

EN13 (ADD)

HABITAT PROTETTI
E RIPRISTINATI

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

EN14 (ADD)

STRATEGIE, AZIONI
ATTUATE, PIANI FUTURI
PER GESTIRE GLI IMPATTI
SULLA BIODIVERSITÀ

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

EN15 (ADD)

SPECIE PROTETTE NELLE
AREE DI OPERATIVITÀ
DELL'ORGANIZZAZIONE

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

EMISSIONI, SCARICHI, RIFIUTI

EN16

EMISSIONI TOTALI
DIRETTE E INDIRETTE DI
GAS AD EFFETTO SERRA

Le nostre emissioni ad effetto serra sono costituite essenzialmente da anidride carbonica (CO₂). Siamo consapevoli dei relativi impatti sul clima ed è un nostro obiettivo ridurle. Dal 2009 tale obiettivo sarà perseguito attraverso una specifica [Politica](#).

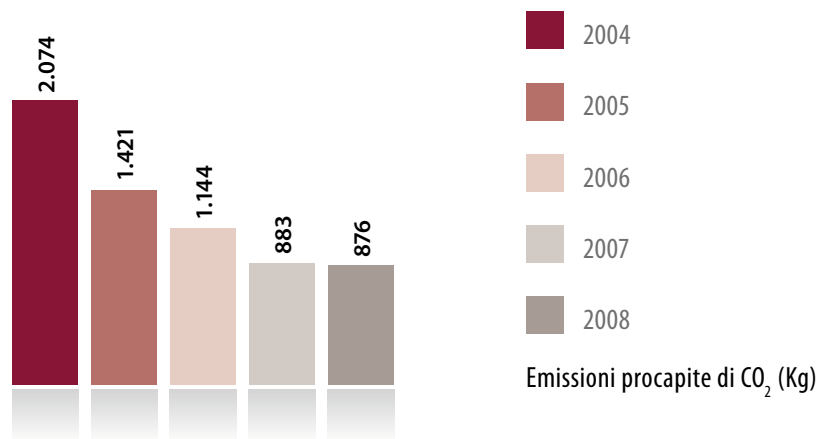
Le emissioni originano in via diretta dalla produzione di energia per il riscaldamento delle nostre sedi (**Scope 1**); in via indiretta e dunque solo in parte attribuibili alla Banca e sotto il suo controllo:

- le emissioni degli impianti da cui acquistiamo l'energia elettrica (**Scope 2**). La maggior parte dei contratti di fornitura di energia elettrica sono attualmente gestiti tramite il Consorzio Idroenergia che assicura l'approvvigionamento da impianti idroelettrici. Dal 2009 anche le sedi di Banca Antonveneta utilizzeranno tale sistema, che consentirà di confermare l'alto tasso di energia rinnovabile ed i contenuti livelli di emissione di CO₂.
- le emissioni connesse alle trasferte di lavoro del personale ed ai trasporti delle forniture (**Scope 3**). Nell'attualità, è possibile quantificare direttamente le emissioni originate dalla percorrenze auto dei dipendenti e stimare quelle prodotte nei viaggi aerei (168,4 tonnellate) e ferroviari (176,2 tonnellate). Per quest'ultimo calcolo – relativo a Banca Monte dei Paschi di

Siena per il solo 2008 - sono stati considerati le tratte medie percorse (300 km in treno e 500 km in aereo) ed i fattori di emissione proposti dalle Ferrovie dello Stato (0,044 kg/km per il treno e 0,14 kg/km per l'aereo).

| EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA | 2008 | Dati a perimetro costante | | |
|--|--------|---------------------------|--------|--------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Emissioni di CO ₂ (t) | 58.437 | 19.050 | 19.629 | 25.037 |
| <i>Emissioni CO₂ Scope 1 (t)*</i> | 19.451 | 11.750 | 11.376 | 14.102 |
| <i>Emissioni CO₂ Scope 2 (t)*</i> | 32.172 | 2.526 | 2.840 | 4.599 |
| <i>Emissioni CO₂ Scope 3 (t)*</i> | 6.814 | 4.774 | 5.414 | 6.336 |
| Emissioni CO ₂ procapite (Kg) | 1.858 | 876 | 883 | 1.144 |

* 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 coefficienti di emissione sono tratti dalla specifiche linee guida del Ministero dell'Ambiente (DEC/RAS/854/05), database fattori di emissione www.sinanet.apat.it e Rapporto Ambientale Enel 2007.



EN17

EMISSIONI TOTALI
DIRETTE E 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" (con i valori del 2008 che non consolidano Banca Antonveneta e altre società che negli anni precedenti non avevano partecipato alla rendicontazione ambientale - Biver Banca, Consum.it e Banca Personale) si conferma il trend di riduzione delle emissioni totali e procapite, rispettivamente 2,9% e 0,8%. Ciò soprattutto per effetto di una diminuzione delle percorrenze auto per motivi di lavoro (da 39,9 milioni nel 2007 a 36,3 nel 2008) e, in misura minore, dei programmi di efficienza energetica in campo immobiliare e nei sistemi informatici (vedi [EN5](#)).

EN19

EMISSIONI DI SOSTANZE NOCIVE PER L'OZONO

In conformità con le previsioni normative (Regolamento CE 2037/2000) è programmata la progressiva eliminazione di gas refrigeranti (R22) finora utilizzati in una parte dei nostri impianti. Nell'attualità gli impianti che impiegano R22 sono 1.094. Di questi, circa la metà ne contengono meno di 3 Kg ciascuno.

È attivo un sistema di monitoraggio degli impianti e sul loro corretto funzionamento che prevede: verifiche periodiche delle ditte di manutenzione, segnalazioni da parte delle filiali su eventuali guasti, sopralluoghi periodici dei tecnici di Paschi Gestioni Immobiliari. Il sistema non ha rilevato alcuna emissione anomala dagli impianti.

EN20

ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE NELL'ARIA

Gli impianti di climatizzazione e l'utilizzo di mezzi di trasporto (siamo per ora in grado di monitorare i trasporti stradali) producono ulteriori emissioni inquinanti: in particolare ossidi di azoto (NOx) e di zolfo (SOx), all'origine di fenomeni quali, lo smog urbano e le piogge acide.

| ALTRE EMISSIONI | 2008 | Dati a perimetro costante | | |
|---|------|---------------------------|------|------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Emissioni di NO _x (t) | 94,5 | 42,5 | 46,3 | 56,7 |
| Emissioni di NO _x procapite (Kg) | 3,0 | 2,0 | 2,1 | 2,6 |
| Emissioni di SO ₂ (t) | 50,1 | 7,4 | 9,5 | 14,7 |
| Emissioni di SO ₂ procapite (Kg) | 1,6 | 0,3 | 0,4 | 0,7 |

I coefficienti di emissione sono tratti da database fattori di emissione www.sinanet.apat.it

EN21

SCARICHI IDRICI

L'attività bancaria produce essenzialmente acque di scarico che per qualità sono assimilabili a quelle delle abitazioni e quindi immesse in fognature urbane.

EN22

PRODUZIONE DI RIFIUTI E SMALTIMENTO

La parte preponderante dei rifiuti prodotti è rappresentato 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.

Altri rifiuti che vengono prodotti dalla Banca, sono soprattutto toner esausti (che sono in buona parte rigenerati "a ciclo chiuso") e apparecchiature elettroniche obsolete.

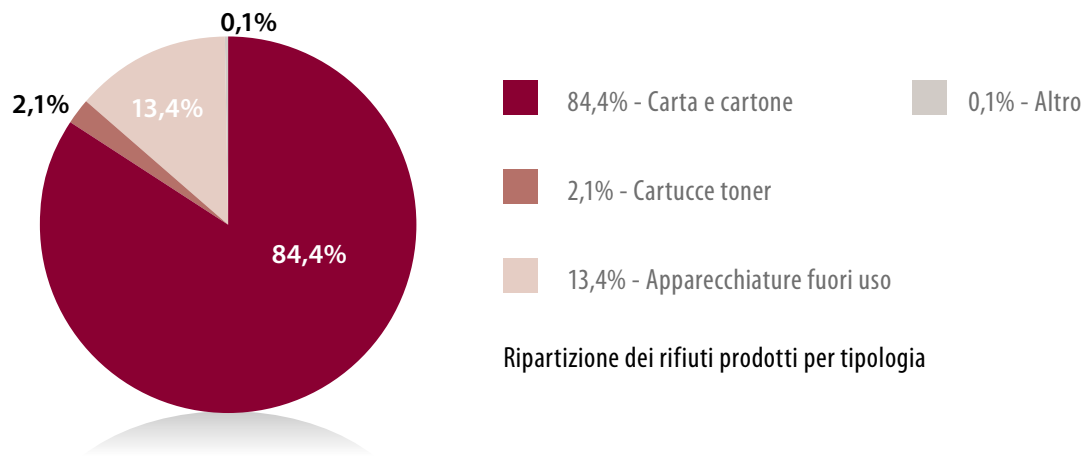
Performance Ambientale

Dall'analisi dei dati "a perimetro costante", registriamo un sensibile notevole aumento della produzioni di rifiuti, per operazioni straordinarie di razionalizzazione degli archivi e la conversione d'uso di locali precedentemente adibiti a magazzino e altri usi.

| PRODUZIONE DI RIFIUTI SPECIALI | 2008 | Dati a perimetro costante | | |
|--------------------------------|-----------|---------------------------|-----------|-----------|
| | | 2008 | 2007* | 2006* |
| Rifiuti totali (Kg) | 3.624.245 | 1.883.005 | 1.199.128 | 1.337.199 |
| Rifiuti procapite (Kg) | 134 | 102 | 61 | 69 |
| Rifiuti a recupero (%) | 84,7 | 75,7 | 86,2 | 80,2 |

I dati "a perimetro costante" sono riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena (comprese Banca Agricola Mantovana e Banca Toscana, oggi incorporate). Il nuovo perimetro comprende anche Banca Antonveneta

*Dati ricalcolati per tenere conto di rifiuti prodotti in operazioni di razionalizzazione degli archivi, precedentemente non considerati



EN23

SVERSAMENTI INQUINANTI

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

EN24 (ADD)

RIFIUTI PERICOLOSI

Nella nostra attività ordinaria non si producono rifiuti pericolosi. Quest'anno vi è stato lo smaltimento straordinario di 2.442 Kg di tubi fluorescenti non più funzionanti e sostituiti nel corso di ristrutturazioni immobiliari. Il loro smaltimento è stato affidato a ditte autorizzate in Italia.

EN25 (ADD)

IMPATTI DEGLI SCARICHI IDRICI SULLA FAUNA E LA FLORA ACQUATICA

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

PRODOTTI E SERVIZI

EN26

INIZIATIVE PER MITIGARE
GLI IMPATTI AMBIENTALI
DI PRODOTTI E SERVIZI

I nostri impatti ambientali indiretti sono riconducibili ad attività di clienti e fornitori:

- rischio ambientale delle operazioni ed attività finanziate (vedi [FS2](#))
- finanziamenti e altre soluzioni di business per promuovere attività economiche e tecnologie efficienti dal punto di vista ambientale ed energetico (vedi [FS8](#))
- l'utilizzo dei canali bancari diretti da parte dei clienti quale modalità di servizio complementare o alternativa allo sportello
- **rating ambientale dei fornitori e acquisto di prodotti ecologici.**

Relativamente a quest'ultimo punto, i fornitori in Albo (circa il 33% degli acquisti) sono qualificati, in fase di ammissione e di revisione, anche sotto il profilo ambientale. La valutazione comprende:

- la verifica del possesso di una certificazione ambientale di processo (ISO 14001 o EMAS)
- un approfondimento sui requisiti di compatibilità ambientale delle attività svolte sulla base delle informazioni rilasciate dal fornitore attraverso apposito questionario in merito a: politica, organizzazione, procedure e strumenti atti ad assicurare una corretta ed efficace gestione dei propri impatti. Ne scaturisce un punteggio da 0 a 6, con valore minimo accettato pari a 3. Al 31.12.2008, il rating ambientale medio dei fornitori è di 3,9.

| QUALIFICA AMBIENTALE DEI FORNITORI | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------------|------|------|------|
| Certificati ISO 14001 o EMAS | 50 | 42 | 37 |
| Incidenza in termini di fatturato (%) | 22,4 | 16,7 | 17,7 |
| Rating ambientale medio | 3,9 | 3,7 | 3,8 |

Sul fronte prodotti, quest'anno abbiamo avviato l'analisi di tutte le attuali categorie merceologiche, per rilevare i relativi impatti ambientali sui cui intervenire, introducendo già specifiche previsioni nell'ambito di alcuni importanti progetti e gare di appalto, quali:

- la fornitura di buoni pasto – sono stati valutati gli impatti ambientali della produzione dei ticket
- l'acquisto di prodotti per l'ufficio, con la definizione di uno listino eco-compatibile
- i servizi di pulizia degli ambienti di lavoro – i nuovi accordi impegnano il fornitore tra l'altro a collaborare alla raccolta differenziata di carta, plastica e altri rifiuti urbani
- la gestione del parco auto aziendale e della mobilità business – sono stati verificati gli attuali livelli di consumo ed individuate le possibili misure di miglioramento (ricorso ad autovetture di minore cilindrata, modelli ad emissioni inquinanti più basse, gestione più eco-sostenibile delle missioni di lavoro, ecc.).

Stiamo implementando una nuova [Politica di Sostenibilità nella Catena degli Approvvigionamenti](#) che prevede:

- la formazione del personale coinvolto
- confronti specifici con i fornitori

- l'applicazione di criteri di esclusione e di preferenza ambientale e sociale nella valutazione delle forniture
- controlli sull'effettivo rispetto dei requisiti contrattualizzati
- il monitoraggio delle performance e analisi di benchmark.

La Politica sarà operativa dal 2009. Alla sua attuazione sovrintende il Responsabile dell'Area Costi e Logistica della Banca, nonché co-fondatore dell'organizzazione non profit "Acquisti & Sostenibilità" (www.acquistiesostenibilita.org).

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 quantificazione puntuale e complessiva di spese e investimenti in campo ambientale.

LA. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Siamo impegnati a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui i dipendenti siano trattati in modo equo e con rispetto, supportati nello sviluppo professionale e premiati per le buone prestazioni ottenute.

STRATEGIE E MODELLI DI SVILUPPO

Le strategie di sviluppo delle risorse umane 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.

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 del [Piano Industriale 2008-2011](#) 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**.

L'obiettivo della comunicazione interna è assicurare a tutti i livelli una pronta disponibilità ed un costante aggiornamento di informazioni utili all'attività. Sono stati predisposti vari strumenti, che permettono la condivisione e la socializzazione delle vicende aziendali e favoriscono efficaci sinergie e collaborazioni tra le varie parti della Banca.

Attraverso la Intranet aziendale, è possibile inoltre disporre della normativa interna, direttive di Gruppo, regolamenti aziendali, ecc., nonché di una bacheca contenente messaggi utili per lo svolgimento delle proprie attività.

RAPPORTI E CONDIZIONI DI LAVORO

Nella consapevolezza dell'influenza che un buon clima aziendale ha sulla produttività e competitività dell'impresa, è forte l'impegno, anche attraverso il costante confronto con le Organizzazioni Sindacali, 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.

LA1 PROFILO DEL PERSONALE DINAMICHE OCCUPAZIONALI

Nel Gruppo lavorano **32.867** persone in **forza effettiva** (32.951 a libro paga), a fronte delle **acquisizioni di BiverBanca e Banca Antonveneta** avvenute in corso d'anno, con una **flessione di 1.321** unità rispetto alla base line del Piano Industriale 2008-2011. Tale decremento, accompagnato da una significativa ricomposizione interna a favore della Rete commerciale, è da ricondurre alle seguenti iniziative:

- **consistenti uscite di personale ad elevata anzianità e grado** (1.119 delle 1.811 cessazioni complessive), realizzate attivando i "meccanismi tecnici" dell'Esodo Incentivato e del Fondo di Solidarietà
- **nuove immissioni** (707) di giovani ad elevato potenziale, confluiti in gran parte nella Rete (78%)
- **inserimento in Rete di 700 risorse** provenienti dalle strutture centrali a fronte delle "liberazioni" generate dai processi di incorporazione di **Banca Agricola Mantovana e Banca Antonveneta** in Banca Monte dei Paschi di Siena, definiti nel Piano Industriale. Le relative riconversioni professionali sono state attuate tramite specifici percorsi di riqualificazione, strutturati a livello individuale su sequenze di esperienze operative e formative
- **asset disposal** per **217** persone (uscita dal perimetro di consolidamento del Gruppo di Intermonte Sim, MP Asset Management e altre società minori).

L'incidenza delle risorse di front office sul totale si è così attestata al 64,2%, rispetto al 62,5% di fine 2007 ed al 67% previsto a fine Piano.

L'età media del personale è 42,8 anni, in linea con il dato di settore¹ (42,5).

¹ "Rapporto 2008 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria – Retribuzioni e costo del lavoro nelle banche italiane ed europee", Rapporti ABI, Bancaria Editrice.

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

In continua crescita l'incidenza del personale femminile, passata al 43,2% (era 42,8% a fine 2007, mentre il dato di settore è 39%), come pure quella dei dipendenti laureati (30,8%; era 28,8% a fine 2007, mentre il dato di sistema è 30,2%).

| CONSISTENZA DEL PERSONALE E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|--------|--------|--------|
| Libro paga | 32.951 | 24.167 | 24.348 |
| Forza Effettiva | 32.867 | 24.109 | 24.262 |
| <i>Italia</i> | 32.282 | 23.513 | 23.670 |
| <i>Esteri</i> | 585 | 596 | 592 |

| RAPPORTI DI LAVORO | 2008 | 2007 | 2006 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| Contratti Tempo Indeterminato (%) | 97,1% | 96,8% | 97,0% |
| Altri Contratti (%) * | 2,9% | 3,2% | 3,0% |
| Part Time (n.) | 2.212 | 1.515 | 1.513 |

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

| COMPOSIZIONE (VALORI ESPRESSI IN %) | 2008 | 2007 | 2006 |
|-------------------------------------|------|------|------|
| Inquadramento | | | |
| Dirigenti | 1,8 | 1,9 | 2,2 |
| Quadri Direttivi | 33,7 | 29,1 | 28,2 |
| Aree Professionali | 64,5 | 68,9 | 69,7 |
| Fasce di età | | | |
| 00-30 | 12,1 | 13,8 | 14,1 |
| 31-40 | 28,2 | 30,4 | 31,2 |
| 41-50 | 33,7 | 33,5 | 33,8 |
| Oltre 50 | 26,0 | 22,4 | 20,9 |
| Anzianità di Servizio | | | |
| 00-10 | 54,7 | 39,9 | 38,3 |
| 11-20 | 17,8 | 25,8 | 28,5 |
| 21-30 | 17,1 | 21,9 | 22,9 |
| Oltre 30 | 10,4 | 12,5 | 10,3 |
| Titolo di studio | | | |
| Laurea | 30,8 | 28,8 | 27,5 |
| Media superiore | 61,4 | 64,4 | 64,9 |
| Altro | 7,8 | 6,8 | 8,3 |

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 in Italia del personale, che peraltro rispecchia la distribuzione territoriale della Rete commerciale (vedi 2.1)

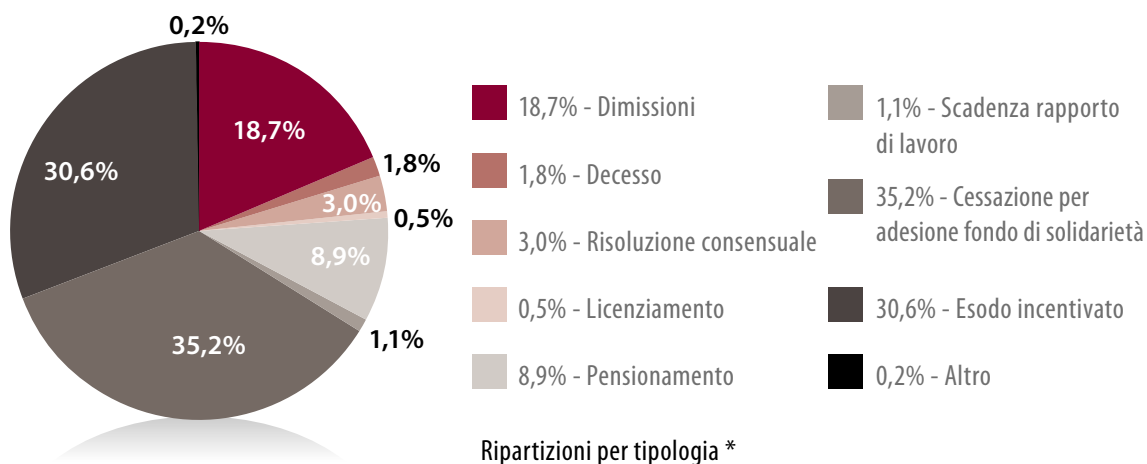
Sviluppo e Valorizzazione del Personale

LA2

TASSO DI TURNOVER
DEL PERSONALE

Le dimissioni volontarie in corso d'anno sono state 313, con un turnover che si conferma basso (0,97%), anche se in lieve aumento rispetto al 2007 (0,88%).

| ASSUNZIONI E CESSAZIONI | 2008 | 2007 | 2006 |
|-------------------------|-------|------|------|
| Assunzioni | 707 | 806 | 887 |
| Cessazioni | 1.811 | 980 | 971 |



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

| TURNOVER (%) * | 2008 | 2007 | 2006 |
|--------------------------|---------|------|------|
| Generale | 0,97 | 0,88 | 0,90 |
| Per inquadramento | | | |
| Dirigenti | 2,77 ** | 0,86 | n.d. |
| Quadri direttivi | 1,38 | 1,07 | n.d. |
| Aree professionali | 0,70 | 0,80 | n.d. |
| Per sesso | | | |
| Uomini | 1,15 | 1,00 | n.d. |
| Donne | 0,72 | 0,70 | n.d. |
| Per età | | | |
| Fino a 30 anni | 1,94 | n.d. | n.d. |
| Da 31 a 40 | 1,34 | n.d. | n.d. |
| Da 41 a 50 | 0,81 | n.d. | n.d. |
| Oltre 50 anni | 0,43 | n.d. | n.d. |

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

** Su percentuale 2008 incide l'uscita di Dirigenti ex Banca Antonveneta

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.

I livelli retributivi medi del personale del Gruppo sono in linea con quelli di settore: la riduzione, nel 2008, del costo del personale riflette, infatti, gli effetti strutturali delle manovre di ricomposizione degli organici attuate, a partire dal precedente esercizio, con uscite di risorse con elevata anzianità e grado e compensate dall'immissione in servizio di giovani ad alto potenziale, che hanno determinato una lieve diminuzione delle retribuzioni medie delle aree professionali e dei quadri direttivi.

| RETRIBUZIONI ANNUE MEDIE LORDE (euro) | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|
| Dirigenti | 129.210 | 116.381 | 109.117 |
| Quadri Direttivi | 54.124 | 50.370 | 50.715 |
| Aree Professionali | 35.942 | 32.005 | 32.116 |

La Retribuzione Globale Annuale (RGA) si compone della parte fissa (RAL- Retribuzione Annuale Lorda) e delle componenti variabili "incentivante" (PAR- Premio Annuale di Rendimento) e "di produttività" (VAP).

Il **PAR** è determinato, secondo le previsioni contrattuali aziendali, da un sistema incentivante basato sulla correlazione tra livello/peso del ruolo svolto, risultati conseguiti e bonus individuale, ed è finalizzato ad accrescere la motivazione del personale ed il loro coinvolgimento su obiettivi e strategie 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 e 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.

E' attualmente ancora in corso l'erogazione del PAR di competenza 2008.

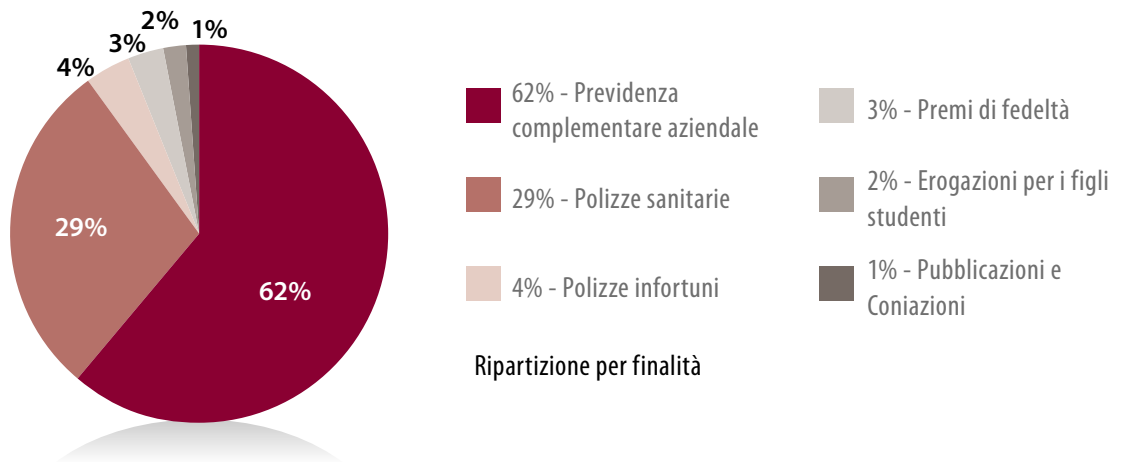
| COMPONENTE VARIABILE (% su RGA) | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------|------|------|------|
| Dirigenti | 26,1 | 30,0 | 25,1 |
| Quadri Direttivi | 7,3 | 9,2 | 8,9 |
| Aree Professionali | 5,0 | 4,4 | 4,1 |

Con riferimento al **VAP**, nel 2008 sono state assegnate gratuitamente quasi 22 milioni di azioni ordinarie di Banca Monte dei Paschi di Siena. Tale componente è prevista per la maggior parte delle Aziende del Gruppo.

Altri contributi, per complessivi 70,5 milioni circa, vengono dati ai dipendenti soprattutto per la previdenza complementare e la copertura sanitaria (integrata da questo anno anche con la polizza *Long Term Care* - per espressa previsione contrattuale anticipatoria di quanto stabilito con l'accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di categoria - CCNL - che assicura una rendita vitalizia in caso di perdita permanente di autosufficienza nel compimento degli atti elementari della vita quotidiana).

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

| CONTRIBUTI INTEGRATIVI | 2008 | 2007 | 2006 |
|------------------------|------------|------------|------------|
| Importi (euro) | 70.422.198 | 50.929.978 | 46.854.241 |



Ai dipendenti con contratto a tempo determinato o con contratto part-time sono riconosciuti gli stessi benefit previsti per i dipendenti a contratto a tempo indeterminato e full-time.

Relativamente ai dipendenti a contratto part-time, i benefit collegati alla remunerazione sono di regola riproporzionati all'orario effettuato.

INTERVENTI SOCIALI

L'azienda partecipa in misura rilevante, alla previdenza complementare e alle spese sanitarie dei dipendenti e, allo scopo di fornire aiuto morale e materiale ai dipendenti ed alle loro famiglie, le maggiori realtà del Gruppo assicurano loro 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 delle **Casse di Mutua Assistenza**, costituite in Banca Monte dei Paschi di Siena e Banca Toscana su iniziativa di alcuni dipendenti, che, con il sostegno delle banche (nel 2008 i contributi aziendali sono ammontati a € 5.428.804) ed i versamenti volontari dei soci, erogano importanti contributi per la tutela della salute (anticipazioni per cure dentarie, protesi acustiche, acquisto lenti ed altre ragioni di salute) e la famiglia (spese matrimoniali, sussidi ai figli portatori di handicap, nascita e adozione di figli, borse di studio, conseguimento di diploma e laurea, etc.).

Viene dato sostegno, inoltre, alla socialità e solidarietà dei dipendenti.

Ai **63 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 16.700 dipendenti**. Quest'anno le aziende del Gruppo vi hanno **contribuito** per quasi **590 mila euro** complessivi.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni Sindacali si svolge in un clima ispirato a principi di correttezza, rispetto, trasparenza e senso di responsabilità nel raggiungimento dei risultati complessivi.

| ORGANIZZAZIONI SINDACALI | 2008 | 2007 | 2006 |
|--------------------------|--------|--------|--------|
| Dipendenti iscritti | 27.538 | 20.250 | 19.778 |

Tale confronto si realizza anche nell'ambito di 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 (nel 2008 si sono riuniti una volta sia la Commissione Paritetica che l'Osservatorio Aziendale. In seno a tali incontri non sono stati rilevati elementi di criticità).

In particolare, nel corso dell'anno, le relazioni industriali sono state caratterizzate da un periodo di continuo confronto sull'attuazione dei progetti di accentrimento del Piano Industriale 2008-11, ovvero:

- fusione per **incorporazione di Banca Agricola Mantovana** in Banca Monte dei Paschi di Siena
- conferimento di ramo d'azienda da Banca Agricola Mantovana a Banca Antonveneta
- fusione per **incorporazione di Banca Antonveneta** in Banca Monte dei Paschi di Siena e contestuale conferimento di ramo d'azienda nella "nuova" Banca Antonveneta
- cessione di ramo d'azienda da ABN AMRO Asset Management SGR a Banca Monte dei Paschi di Siena.

Per tutte queste iniziative, 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. Le intese hanno previsto, altresì, una necessaria fase di armonizzazione delle diverse discipline contrattuali aziendali.

Tali progetti di riorganizzazione hanno determinato il potenziamento e la razionalizzazione della rete distributiva in termini quantitativi e qualitativi, oltre al riassetto del centro di governo con conseguente snellimento delle strutture centrali, cercando di evitare evidenti ricadute sul personale.

Sono poi proseguiti i confronti, in attuazione delle specifiche previsioni contrattuali in materia e, relativamente alla Capogruppo, del "Protocollo sull'Organizzazione del Lavoro" sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali il 21.11.2002, sui progetti di riorganizzazione/ristrutturazione previsti dal Piano Industriale e sulle relative politiche sugli organici.

In particolare, è stato raggiunto un accordo per la riorganizzazione delle strutture centrali

di Banca Monte dei Paschi di Siena (Capogruppo e Direzione Rete), che ha consentito l'attuazione di soluzioni organizzative e commerciali che inizialmente privilegiassero la continuità operativa, per favorire l'integrazione delle reti delle banche commerciali, e successivamente consentissero l'attuazione dell'assetto definitivo descritto nella regolamentazione aziendale.

Anche per il riassetto della Rete commerciale è stato firmato un accordo sindacale, con il quale, tra l'altro, si comunica la costituzione della nuova Area Territoriale Emilia Romagna.

LA4

RAPPORTI DI LAVORO

La totalità dei dipendenti è coperta dalla contrattazione nazionale.

I **rapporti di lavoro** sono di norma a tempo indeterminato (97,1%) e privilegiano la scelta dell'orario a tempo pieno (93,2%).

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) | 2008* | 2007 | 2006 |
|---------------------|-----------|---------|---------|
| Totale anno | 1.429.240 | 666.296 | 755.644 |
| Media settimanale | 27.485 | 12.813 | 14.532 |
| Procapite annuo | 68 | 59 | 64 |

* L'incremento è dovuto soprattutto all'impegno straordinario per le incorporazioni di Banca Agricola Mantovana e Banca Antonveneta.

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 assunti nel corso del 2008 sono stati 127, di cui 7 espulsivi e 120 conservativi, quasi tutti riconducibili ad una "anomala gestione del credito".

| PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI | 2008 | 2007 | 2006 |
|----------------------------|------|------|------|
| Espulsivi | 7 | 6 | 9 |
| Conservativi * | 120 | 58 | 43 |

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

Le controversie di lavoro pendenti a fine anno sono 353, riguardanti 499 dipendenti e quasi tutte passive, 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 | 2008 | 2007 * | 2006 * |
|------------------------|------|--------|--------|
| Cause in corso | 353 | 217 | 190 |
| <i>Passive</i> | 330 | 206 | 184 |
| <i>Attive</i> | 23 | 11 | 6 |
| Dipendenti coinvolti | 499 | 419 | 413 |

*Dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena (comprese Banca Agricola Mantovana e Banca Toscana, oggi incorporate)

LA5
PERIODO MINIMO
DI PREAVVISO PER
MODIFICHE OPERATIVE E
CAMBIAMENTI
ORGANIZZATIVI

Il Gruppo, in caso di operazioni di cambiamenti organizzativi, ha operato nel rispetto delle disposizioni contrattuali nazionali che prevedono informative preventive alle Organizzazioni Sindacali e procedure di confronto, anche negoziale, da svolgere entro termini massimi prestabiliti: 50 giorni salvo diverse intese tra le parti.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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 relativamente a Banca Monte dei Paschi di Siena e le società del Gruppo competenti per la gestione immobiliare (Paschi Gestioni Immobiliari) e dei sistemi informativi (Consorzio Operativo di Gruppo).

Il Sistema è sottoposto a regolari controlli interni: quest'anno sono state effettuate verifiche in 46 filiali e in varie sedi direzionali e presidi territoriali.

È inoltre assicurato dallo Staff Servizi di Prevenzione e Protezione un costante monitoraggio delle condizioni degli ambienti di lavoro e dei relativi rischi per la salute e la sicurezza, anche attraverso appositi Referenti territoriali ed una specifica procedura informatica "MPSafe".

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 1.078 dipendenti, 72 visite specialistiche e 87 sopralluoghi.

La Banca - attraverso il Delegato del Datore di Lavoro ed il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione -, il Medico Competente ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza si riuniscono periodicamente ai sensi del D.Lgs. 81/08. Ciò avviene in tutte le società del Gruppo.

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 2008 si sono tenute 15 riunioni di questo tipo.

Per le realtà maggiori vengono effettuati ulteriori incontri anche a livello territoriale.

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

In tema di Rischio Rapina, è inoltre attiva una specifica Commissione Paritetica.

La Commissione si riunisce con periodicità trimestrale per:

- esaminare la situazione delle misure di sicurezza presenti
- verificare gli eventuali nuovi sistemi di sicurezza che potranno affermarsi nel settore
- analizzare eventuali particolarità degli atti criminosi e delle circostanze che li hanno determinati
- formulare osservazioni e proposte in ordine ai programmi aziendali.

| INFORTUNI NEI LUOGHI DI LAVORO | 2008 | Perimetro costante | | |
|--------------------------------|-------|--------------------|-------|-------|
| | | 2008 | 2007 | 2006* |
| Infortuni | 217 | 162 | 123 | 118 |
| Giornate perse | 3.637 | 2.721 | 2.626 | 2.212 |
| Indice di frequenza* | 4,04 | 4,64 | 3,91 | 3,56 |
| Indice di gravità** | 0,068 | 0,078 | 0,084 | 0,067 |

*Numero di infortuni ogni milione di ore lavorate

**Giornate perse per infortunio ogni mille ore lavorate

| ASSENZE | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------------------------|------|------|------|
| Giornate di assenza procapite * | 10,9 | 9,7 | 6,9 |

* Malattie ed infortuni

Il tasso di assenteismo (giorni di assenza per malattie, infortuni sul totale dei giorni lavorativi medi annui) è stato pari a 4,65.

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

Gli addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione svolgono idonei e qualificati percorsi formativi.

La formazione in materia di salute e sicurezza coinvolge ogni anno un grande numero di dipendenti.

| FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA | LAVORATORI FORMATI | ORE |
|--|--------------------|---------------|
| Videoterminalisti | 379 | 379 |
| Addetti Antincendio | 1.358 | 10.828 |
| Addetti Pronto soccorso | 3.397 | 24.132 |
| Lavoratori neoassunti | 350 | 1.225 |
| Figure della sicurezza (Dirigenti, Referenti territoriali, Rappresentanti dei lavoratori...) | 197 | 1.517 |
| Totale | 5.681 | 38.081 |

Quest'anno è stato costituito un Gruppo di Lavoro Paritetico per definire un metodo più efficace per individuare i lavoratori "videoterminalisti" e indirizzare al meglio le relative misure di prevenzione e protezione della salute.

È stato inoltre previsto l'avvio di un confronto continuativo con le Organizzazioni Sindacali per la gestione ed il monitoraggio del rischio "stress da lavoro".

Per i dipendenti e le loro famiglie sono previsti rimborsi per spese sanitarie coperte da apposita Polizza Assicurativa. La Polizza prevede tra l'altro check-up annuali, compresi: esami del sangue, approfondimenti e vari accertamenti diagnostici specialistici.

La copertura sanitaria è integrata da questo anno anche con la polizza Long Term Care, per espressa previsione contrattuale anticipatoria di quanto stabilito con l'accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di categoria, che assicura una rendita vitalizia in caso di perdita permanente di autosufficienza nel compimento degli atti elementari della vita quotidiana.

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

Le riunioni, ai sensi del D.Lgs. 81/08, tra la Banca ed i Rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali, formalizzano specifici programmi condivisi di attività e miglioramento.

Quest'anno, nell'ambito dei lavori della Commissione Paritetica sul Rischio Rapina, è stato definito un Protocollo sulla metodologia da utilizzare per valutare il rischio rapina in Banca.

FORMAZIONE E SVILUPPO RISORSE

I principali obiettivi del 2008 in ambito di politiche formative sono stati:

- consolidamento dell'**offerta per ruoli**, sia delle strutture centrali che periferiche
- interventi mirati al rafforzamento delle competenze tecnico-professionali delle risorse, sia di Rete che di Direzione Generale, impiegate in ruoli relativi ai segmenti Family ed Affluent, PMI e Laboratorio Fidi e Small Business
- formazione specialistica per Auditor Interni
- formazione specialistica sulla nuova normativa antiriciclaggio per ruoli di Rete
- focus sulla componente manageriale, attraverso corsi sullo sviluppo delle capacità (leadership e team building) rivolti in particolare a Titolari di filiale
- addestramento su procedure, strumenti e modelli di servizio necessari all'integrazione di Banca Antonveneta (circa 370.000 ore)
- realizzazione di strumenti di knowledge management, strutturati in modo da essere agevolmente consultati dal personale di Rete (nella sola BMPS sono stati registrati circa 14.000 accessi spontanei in sei mesi)
- la costruzione del **laboratorio di autosviluppo** nell'ambito del progetto "valorizzazione delle risorse", che si propone di approfondire la conoscenza delle attitudini individuali al fine di rafforzarne le capacità.

LABORATORIO DI AUTO SVILUPPO

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.

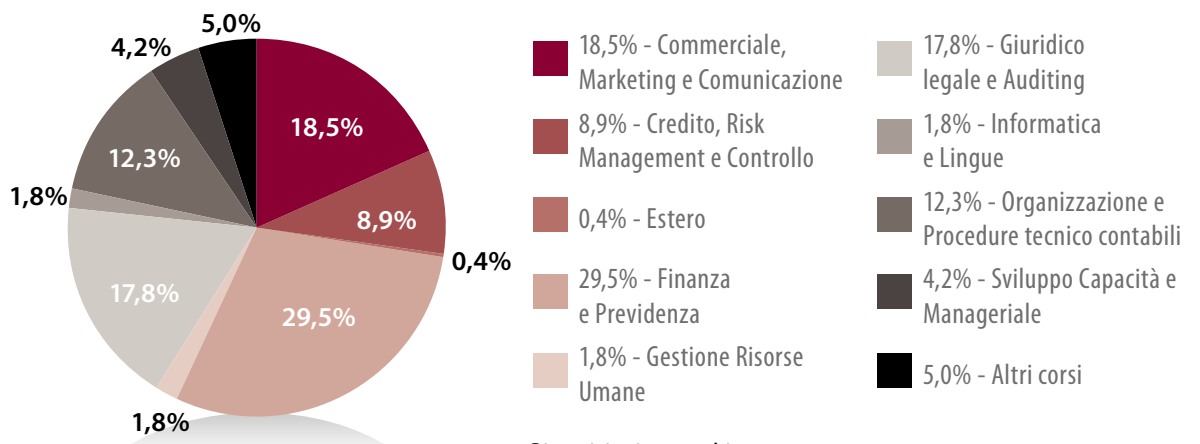
Sviluppo e Valorizzazione del Personale

LA10

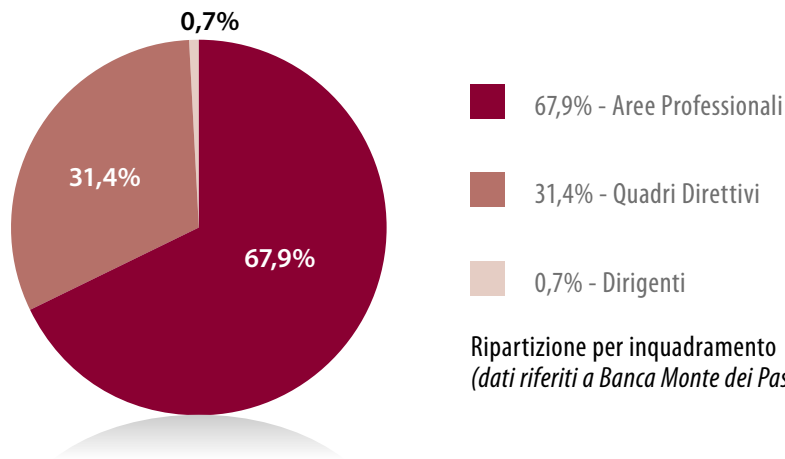
FORMAZIONE ANNUA
PER DIPENDENTE E PER
CATEGORIA DI
LAVORATORI

L'attività di formazione ha coinvolto complessivamente il 92% del personale (+10 punti percentuali rispetto al 2007), per oltre 218 mila giornate. In media, nel corso dell'anno, ogni dipendente, interessato dal processo formativo, ha quindi, partecipato a 6,78 giornate di formazione.

| FORMAZIONE | 2008 | 2007 | 2006 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Formazione pro capite (giorni) | 6,78 | 6,93 | 4,35 |
| Costi della formazione (euro) | 6.726.683 | 5.559.375 | 5.037.550 |



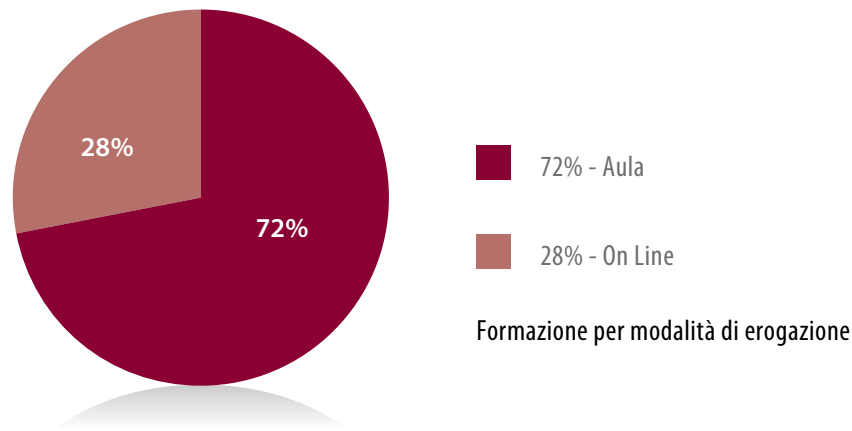
Ripartizioni per ambito
(dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena)



Ripartizione per inquadramento
(dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena)

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

L'incidenza dei corsi *on line* (circa 466.000 ore complessive) sul totale ore di formazione è in linea con il *trend* finora manifestato (28% circa) ed è concentrata su normative (antiriciclaggio, D.Lgs. 231/2001 ecc.) e ISVAP.



Da segnalare, inoltre, l'attivazione di appositi interventi studiati per ipo e non vedenti.

Si è confermato l'orientamento a preparare formatori interni, operanti in Area Territoriale, per assicurare un presidio di "docenza" più prossimo al perimetro in cui si manifesta il bisogno. Generalmente i corsi di ingresso al ruolo (es. per gestori Affluent, Small Business, etc.) sono affidati a *Segment Manager*, per sottrarre la formazione alla dimensione di evento in aula *una tantum* e collegarla alla loro attività lavorativa quotidiana (team in aula ed *on the job*).

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. In relazione alle schede di valutazione compilate dai partecipanti di circa 1.300 corsi, è emerso un indice sintetico di **qualità percepita dai partecipanti** pari a **5,07** 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" (5,15), "chiarezza del docente" (5,36) e "utilità per l'attività professionale" (5,02).

Significativo, infine, l'impegno economico dedicato alla formazione, pari a circa 7 milioni di euro, con parte dei piani formativi di quest'anno finanziata dal Fondo Banche e Assicurazioni per:

- 3.371.800 euro in Banca Monte dei Paschi di Siena
- 360.000 euro in Banca Toscana
- 180.000 euro in Banca Antonveneta.

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

Le realizzazioni più significative del 2008 sono state:

- l'avvio della **II edizione** dei **percorsi professionali**², che per la prima volta hanno interessato anche il personale delle strutture centrali. I percorsi, che a livello di Gruppo riguardano circa 500 risorse, si avvalgono delle funzionalità del **sistema PaschiRisorse** come strumento fondamentale di pianificazione e monitoraggio per la definizione delle *skill* distintive di ciascun ruolo e la verifica dei livelli di adeguatezza delle singole persone rispetto al profilo stabilito per il ruolo ricoperto
- l'implementazione dei **piani di sviluppo** verso i ruoli di Responsabile di Centro PMI e Responsabile di Centro Private con elaborazione di programmi di crescita individuale. Il progetto è teso ad assicurare – in logica di programmazione – la copertura di posizioni di responsabilità rilevanti nell'ambito della Rete e di figure professionali specialistiche nelle strutture centrali
- l'estensione della **mappatura delle qualità manageriali** (che nel 2007 ha riguardato i Dirigenti del Gruppo) anche ai Quadri Direttivi che ricoprono ruoli ad elevata responsabilità nella Rete e nelle strutture centrali, per supportare le scelte gestionali ed elaborare piani di continuità.

² 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.

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

Valutazioni sugli sviluppi professionali coinvolgono i dipendenti a tutti i livelli, con modalità diverse per ciascuna azienda e per tipo di inquadramento.

QUALITÀ DELLA VITA LAVORATIVA E PARI OPPORTUNITÀ

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, cui si è pervenuti grazie anche al costante confronto con le Organizzazioni

Sindacali, 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.

Sono inoltre allo studio soluzioni in tema di servizi per l'infanzia.

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

È sempre con maggiore attenzione e responsabilità, anche grazie all'istituzione e funzionamento di specifiche commissioni ed osservatori paritetici con le Organizzazioni Sindacali 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 crescita della presenza femminile in azienda soprattutto nell'ambito delle nuove assunzioni, dove le donne superano di 6,3 punti percentuali la presenza maschile
- la presenza femminile nei ruoli di responsabilità, in particolare nell'ambito della Rete. Nel dettaglio le donne occupano il 26,5% delle posizioni manageriali (dirigenti e quadri)
- le promozioni del personale femminile hanno raggiunto il 43,4% del totale di quelle avvenute nel corso del 2008.

| PERSONALE FEMMINILE IN POSIZIONE MANAGERIALE E AVANZAMENTI DI CARRIERA (%) | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Personale femminile | 43,2 | 42,8 | 41,8 |
| Dirigenti donne | 3,8 | 3,2 | 3,7 |
| Quadri Direttivi donne | 27,7 | 23,5 | 21,7 |
| Promozioni del personale femminile | 43,4 | 42,3 | 41,0 |

Per quanto concerne, invece, le opportunità fornite dall'azienda al fine di consentire e facilitare la possibilità di conciliare vita privata con quella lavorativa, le donne si avvalgono del part time in una percentuale del 14,7%, +13,8 punti percentuali rispetto agli uomini (0,9%). Particolare riguardo, infine, viene riservato alle lavoratrici madri che rientrano dalla maternità, alle quali è riservata una fase iniziale di aggiornamento professionale.

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, attraverso cui poter realizzare la piena integrazione di questa categoria di

dipendenti nel contesto lavorativo, rendendoli autonomi nell'ambito del proprio lavoro.

| PERSONALE DISABILE | 2008 | 2007 | 2006 |
|--------------------|-------|-------|-------|
| Personale disabile | 1.564 | 1.099 | 1.128 |

A favore dei disabili ipo e non vedenti, nell'ambito del "progetto accessibilità" che prevede per questa categoria di lavoratori la dotazione di una postazione informatica e la erogazione della formazione necessaria ad utilizzarla, si è realizzata negli ultimi mesi del 2008, con prosecuzione nel 2009, la diffusione della telefonia IP, una nuova tecnologia che integra funzionalità tipiche telefoniche con quelle del sistema informativo aziendale. Anche per questa iniziativa sono stati pianificati ed erogati specifici corsi di formazione.

Vedi 4.7 e LA1 per informazioni sulla composizione del Consiglio di Amministrazione ed 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.

| RETRIBUZIONE DEL PERSONALE FEMMINILE * (%) | 2008 | 2007 |
|--|------|------|
| Dirigenti | 82 | 94 |
| Quadri Direttivi | 88 | 86 |
| Aree professionali | 91 | 91 |

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

Peraltro, per cause socio-culturali, nel mondo del lavoro le donne hanno finora avuto minori progressioni di carriera. Una dinamica che anche in Banca si riflette ancora in scostamenti nelle retribuzioni medie, soprattutto nelle fasce medio-alte. In particolare, per quanto riguarda la categoria dei Dirigenti, in cui le retribuzioni sono "ponderate" in funzione del ruolo ricoperto, la variazione intervenuta tra il 2007 e il 2008 è riconducibile agli sviluppi degli organici in relazione all'incorporazione di Banca Antonveneta.

HR. PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

Il settore finanziario ha un ruolo importante per lo sviluppo della società, per più diffusi qualità e tenori di vita, per favorire dinamiche positive nel mercato del lavoro e la realizzazione dei diritti civili ed umani.

Le banche possono contribuire a tali obiettivi in modi:

- diretti - attraverso politiche di gestione del personale che assicurano pari opportunità, pratiche non discriminatorie, ambienti di lavoro sicuri e salubri, nonché attraverso un'attenta gestione della catena di fornitura
- indiretti - nello svolgimento del proprio business, ad esempio assicurando il proprio supporto finanziario per la progetti di utilità sociale, favorendo l'inclusione finanziaria, verificando gli impatti sociali degli investimenti nelle comunità.

Nell'ambito della nostra sfera d'influenza, data anche la dimensione prevalentemente nazionale del Gruppo, in coerenza con il [Codice Etico](#):

- sosteniamo il Global Compact delle Nazioni Unite. Quest'anno abbiamo confermato tale impegno una volta ancora - in occasione del 60° Anniversario della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani - sottoscrivendo uno specifico [Statement](#)
- 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 Social Accountability- SA 8000
- 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 sovraindebitamento
- escludiamo coinvolgimenti nel finanziamento ad attività terroristiche, anche prevenendo il riciclaggio di denaro. Nel 2008 sono state valutate oltre 2.533 operazioni sospette (1.875 nel 2007). Di queste 1.417 sono state segnalate all'Unità di Informazione Finanziaria per i necessari approfondimenti
- attuiamo attenti controlli sulla nostra operatività nel settore degli armamenti
- svolgiamo un'opportuna attività di formazione in particolare sui temi della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'antiriciclaggio
- 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.

INVESTIMENTI E APPROVVIGIONAMENTI

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

Lavoriamo essenzialmente in Italia, con aziende italiane, per cui si applicano parametri e vincoli del diritto del lavoro e a tutela dei diritti umani.

Le linee di politica creditizia integrano il sistema dei Valori nelle procedure di finanziamento, con criteri di analisi etica e disposizioni interne talvolta più approfonditi di quelli di legge, come ad esempio nel Project Financing (vedi [FS3](#)) e nei finanziamenti al settore della produzione e del commercio di armi (vedi [FS1](#) e [FS2](#)).

Internazionalizzazione d'impresa e sostenibilità

Abbiamo realizzato, in partnership con il Forum per la Finanza Sostenibile, un progetto pilota finalizzato a verificare come le aziende nostre clienti gestiscono gli aspetti sociali connessi alle proprie attività in Paesi dove l'ambiente, i diritti umani e dei lavoratori sono ancora poco tutelati.

Da indagini su una ventina di clienti è emerso una generale consapevolezza di tali questioni e dei rischi associati, che parte di esse hanno dichiarato di gestire con riferimento e in applicazione delle più restrittive leggi italiane.

Le informazioni raccolte sono state integrate in un Programma del Forum per un possibile sviluppo di modelli e processi di valutazione della sostenibilità dell'internazionalizzazione d'impresa.

HR2
FORNITORI SOTTOPOSTI
A VERIFICHE IN MATERIA
DI DIRITTI UMANI

Siamo impegnati a lavorare con fornitori che assicurino serietà nel business, rispettino i diritti dei propri lavoratori e gestiscano in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali.

Lavoriamo con oltre 19 mila fornitori. Quelli con cui abbiamo una relazione continuativa e che sviluppano con le società del Gruppo volumi d'affari significativi (al 31.12.2008, sono 630, pari al 33% del fatturato delle forniture) 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. L'obiettivo è promuovere comportamenti in linea con la nostra Politica di CSR. In particolare, viene loro assegnato un rating che tiene conto di eventuali certificazioni e di informazioni riguardo all'applicazione di politiche ambientali e di sicurezza nel lavoro. Il rating rileva nell'ammissione del fornitore alle gare d'appalto, ferma restando la condizione necessaria di rispettare gli obblighi normativi, i principi dello standard SA 8000 e le leggi in materia di salute e sicurezza nel lavoro, che assicuriamo anche con specifiche clausole contrattuali.

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

Tra gli ambiti formativi più significativi per gli impatti sui 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.

A quest'ultimo proposito, in relazione agli importanti aggiornamenti in materia, nel 2008 è stata fatta una nuova formazione al personale della Rete: un corso on line di 3,5 ore ed uno in aula di 5 ore per i Titolari delle Filiali della Banca.

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, l'indicatore non è ritenuto rilevante.

LAVORO MINORILE

HR6

ATTIVITÀ CON ELEVATO
RISCHIO DI RICORSO AL
LAVORO MINORILE

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

LAVORO FORZATO

HR7

ATTIVITÀ CON ELEVATO
RISCHIO DI RICORSO AL
LAVORO FORZATO

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

PRATICHE DI SICUREZZA

HR8(ADD)

PERSONALE ADDETTO
ALLA SICUREZZA
FORMATO SULLE
POLITICHE DI
PROMOZIONE DEI
DIRITTI UMANI

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

DIRITTI DELLE POPOLAZIONI INDIGENE

HR9(ADD)

VIOLAZIONI DEI DIRITTI
DELLA COMUNITÀ
LOCALE

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

SO. IMPATTI NELLA SOCIETÀ

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

Il rispetto delle leggi è il presupposto di ogni nostra condotta e la condizione necessaria per realizzare un ruolo positivo nella società.

A presidio della conformità alla leggi e dei rischi connessi vi è la Funzione Compliance. Essa ha iniziato ad operare nel 2008 secondo un nuovo modello organizzativo-gestionale, a diretto riporto del Direttore Generale e del Presidente.

In attuazione del [Codice Etico](#), abbiamo riguardo per i possibili impatti sociali ed ambientali delle nostre attività, sia positivi (vedi FS6, FS7, 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 FS6, FS7, 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, i tipi di attività che possono essere sostenute, le procedure e le tempistiche per la richiesta e la realizzazione degli interventi.

Correttezza ed equità devono essere sempre assicurate attraverso processi di valutazione e selezione completi e trasparenti, che comprendono:

- la valutazione della serietà del richiedente e degli aspetti reputazionali connessi
- 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

La nostra [Missione](#) ci impegna a "mantenere un forte radicamento di ciascuna azienda del Gruppo nel territorio in cui opera".

Il Gruppo è presente sull'intero territorio nazionale con una Rete capillare di filiali. Al 31.12.2008 sono 3.104, di cui il 12,8% situate in comuni con meno di 5 mila abitanti ed il 21% in regioni a minore tasso di sviluppo (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

Viene assicurata attenzione ai bisogni delle componenti sociali più deboli, favorendo l'accesso ai nostri servizi:

- con prodotti bancari più adatti per gli immigrati (anche con informative in 8 differenti lingue straniere), i giovani, le microimprese, i lavoratori precari (vedi F7)
- adeguando i nostri canali e strutture di distribuzione alle esigenze delle persone diversamente abili.

A quest'ultimo proposito:

- circa il 70% degli ATM sono stati regolati in altezza per consentirne l'utilizzo da parte dei disabili motori
- il 59% degli ATM supporta le funzionalità necessarie per gli ipovedenti ed i non vedenti. È il risultato di un progetto di collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi, che sarà gradualmente esteso anche alle restanti macchine
- sempre 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 mediante specifiche Chiavi Elettroniche
- i nostri siti internet sono realizzati secondo le linee guida WAI (Web Accessibility Initiative) per assicurarne la fruibilità anche da parte di persone con problemi fisico-motori e visivi, anziani e da chi non dispone di adeguati strumenti informatici.

CORRUZIONE

Il contrasto a fenomeni di corruzione è un impegno che sosteniamo nell'ambito della nostra sfera di influenza (la Banca aderisce al Global Compact della Nazioni Unite).

A tale fine è in atto un Modello organizzativo conforme al D.Lgs 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle imprese.

Il Modello 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

Il monitoraggio del Modello 231/2001 è svolto dalla Funzione di controllo interno nell'ambito delle verifiche ispettive ordinarie.

Quest'anno sono state effettuate 298 verifiche ispettive, che hanno riguardato:

- 20 società
- 9 filiali estere

- 13 strutture/processi della Capogruppo Bancaria
- 243 unità/strutture della Rete
- servizi di investimento (13 interventi)

Inoltre, di volta in volta, sono effettuati approfondimenti specifici su aree di attività più significative, che quest'anno hanno riguardato l'Area Retail e l'Investor Relations.

SO3

DIPENDENTI FORMATI
SULLE POLITICHE E LE
PROCEDURE ANTI-
CORRUZIONE

Nel corso del 2008 i dipendenti che hanno ricevuto formazione sulle procedure anti corruzione, previste dal modello 231, sono state 9.350 in Banca Monte dei Paschi di Siena e 1.170 in Banca Toscana. Per questo Bilancio non ci è possibile esporre una suddivisione di tale attività per i vari livelli di inquadramento, che ci impegniamo a fare il prossimo anno.

SO4

CASI DI CORRUZIONE E
AZIONI INTRAPRESE

Nel 2008 non è stato accertato alcun caso di corruzione.

CONTRIBUTI POLITICI

SO5

PARTECIPAZIONE ALLO
SVILUPPO DI POLITICHE
COLLETTIVE E PUBBLICHE

Gli interessi e le posizioni del Gruppo riguardo alla politiche collettive e pubbliche sono rappresentate da appositi presidi, sia presso le Istituzioni Nazionali che presso quelle Comunitarie. L'obiettivo è seguire da vicino gli orientamenti normativi che possono avere impatti sull'operatività.

Inoltre:

- svolgiamo l'attività in costante rapporto e confronto con gli Organi di Controllo (Banca d'Italia, Consob, ecc.)
- siamo membri del Comitato Esecutivo dell'ABI, attraverso cui partecipiamo agli sviluppi regolamentari di settore
- partecipiamo a varie Associazioni che svolgono attività di lobbying nei confronti delle Istituzioni su questioni inerenti alla CSR.

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 2008 sono stati erogati in tale ambito 579.000 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 2008 siamo stati interessati da 3 procedimenti dell'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato:

Portabilità dei mutui. A Banca Monte dei Paschi di Siena e Banca Antonveneta, insieme ad altre 20 banche, è stato contestato di aver reso onerosa ai consumatori l'effettuazione dell'operazione di portabilità dei mutui ipotecari prevista dal Decreto Bersani. Oltre all'obbligo di interrompere tale pratica commerciale, identificata come scorretta ai sensi degli articoli 20-23 del Codice del Consumo, alle due Banche è stata irrogata una sanzione pecuniaria rispettivamente pari a 350.000 e 460.000 euro. Si è provveduto al pagamento della sanzione pecuniaria, procedendo comunque ad impugnare il provvedimento dell'Antitrust innanzi al TAR del Lazio, che con sentenza del 4 febbraio 2009 lo ha accolto.

Servizio di Cassa dell'INAIL. Banca Monte dei Paschi di Siena, insieme ad altre tre banche, è stata oggetto di un procedimento per intesa restrittiva della concorrenza, relativamente a quattro gare per l'affidamento del servizio di cassa dell'INAIL. L'Autorità ha ritenuto sussistere una condotta collusiva da parte delle banche in causa, qualificabile come pratica concordata con finalità anticoncorrenziali. A Banca Monte dei Paschi di Siena, in relazione al ruolo marginale svolto, è stata applicata la sanzione amministrativa pecuniaria di 50 mila euro.

Commissioni di massimo scoperto. A Banca Monte dei Paschi di Siena è stato contestato il fatto che i clienti non siano stati informati in modo sufficientemente chiaro ed esaustivo circa la natura della "commissione di massimo scoperto" e della "commissione di massimo scoperto oltre i limiti dell'affidamento" e della ratio che le contraddistingue. La Banca si è impegnata ad introdurre una forma di commissione alternativa a quella attuale, denominata "Corrispettivo sull'accordato", che sarà commisurata all'importo dell'affidamento di conto corrente e ai giorni di permanenza dello stesso. Il procedimento si è concluso senza accertamento di infrazioni e, dunque, senza l'applicazione di sanzioni.

SO8
SANZIONI SIGNIFICATIVE
PER NON CONFORMITÀ
A LEGGI E REGOLAMENTI

Nel 2008 le sanzioni per non conformità legislative sono state complessivamente pari a 1.124.777 euro. Di un certo rilievo, le suddette multe sulla portabilità dei mutui (810.000 euro). Sanzioni minori hanno riguardato la normativa sull'antiriciclaggio e la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

PR. RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

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

Vogliamo essere al servizio dei clienti per rispondere ai loro bisogni e preferenze, con preparazione, capacità d'innovazione e credibilità.

I nostri obiettivi sono:

- assicurare un'offerta semplice, utile e conveniente
- ampliare i canali di accesso ai nostri servizi
- innovare l'offerta per anticipare/incontrare le aspettative dei clienti e garantire la massima sicurezza dei nostri prodotti e servizi
- supportare i clienti nell'uso consapevole del credito e nella gestione dei risparmi, in assenza di conflitti di interesse
- aumentare i livelli di inclusione finanziaria attraverso soluzioni di microfinanza e l'educazione finanziaria dei clienti.

Puntiamo a realizzare prodotti e servizi accessibili che rispondano alle effettive necessità ed aspettative dei clienti. Cerchiamo anche di semplificare la nostra offerta e di renderla più vantaggiosa per i clienti, inserendo nella determinazione del prezzo di alcuni prodotti, tra cui il conto corrente, l'effettivo utilizzo dello strumento.

Sosteniamo inoltre lo sviluppo della rete commerciale e dei punti di accesso ai nostri servizi:

- sia tramite l'aumento dei canali "fisici", quali: le filiali, gli ATM, anche in zone meno popolate (il 12,8% degli sportelli si trova in comuni con meno di 5.000 abitanti), i centri specialistici per le imprese e gli enti
- sia attraverso l'espansione dell'operatività online a disposizione dei clienti (multicanalità integrata).

Investiamo in tecnologia e sicurezza dei nostri prodotti e servizi. Nel 2008 il Consorzio Operativo ha lavorato ad oltre 1.100 progetti relativi a tutti gli ambiti di operatività della Banca, con investimenti pari a circa 100 milioni di euro.

FS15

POLITICHE DI

PROGETTAZIONE E

VENDITA RESPONSABILE

DEI PRODOTTI

Il Gruppo si impegna a creare e sviluppare rapporti di fiducia e di reciproca e duratura soddisfazione con i clienti. L'obiettivo è essere al servizio dei clienti per rispondere ai loro bisogni e preferenze, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con preparazione, capacità di innovazione e credibilità. I clienti sono informati in modo chiaro e completo sulle condizioni e prestazioni di prodotti e servizi, facilitandone la comprensione e scelte più consapevoli. In questo si vuole aiutare i clienti a chiarire le effettive necessità, supportandoli in una gestione dei risparmi informata e consapevole ([Codice Etico](#)).

Al centro, dunque, della Politica commerciale del Gruppo, è naturalmente il cliente e la sua soddisfazione per i servizi ricevuti dalla Banca.

Una soddisfazione che verifichiamo con regolarità - con indagini ad hoc e attraverso la gestione dei reclami - e che vogliamo migliorare continuamente, con modi di relazione sempre più efficaci e processi di qualità.

L'obiettivo di realizzare prodotti e sistemi di vendita responsabili è perseguito anche con l'opportuno coinvolgimento degli stakeholder. Di particolare importanza in questo senso il [Consumer Lab](#), che quest'anno ha tra l'altro focalizzato la propria azione su:

- l'elaborazione di un pacchetto "anti crisi" per i mutuatari in particolare difficoltà (vedi [FS7](#))
- la formazione dei funzionari della Rete commerciale sulle aspettative di servizio e relazione dei clienti-consumatori
- una riflessione sul credito al consumo, con due specifiche commissioni interne che lavoreranno al recepimento anticipato di alcuni elementi della recente Direttiva CE in materia e alla realizzazione di una Guida per i consumatori sulla prevenzione del sovraindebitamento.

Tra i temi di maggiore attualità quest'anno:

I Mutui Casa

A seguito del notevole aumento dei tassi di interesse che si sono riflessi sulle rate dei finanziamenti in modo negativo per molti clienti, il Gruppo ha attuato una politica orientata all'innovazione del prodotto e alla sua flessibilità d'uso. Tra le misure adottate:

- nuovi schemi di offerta per le giovani coppie
- mutui che danno la possibilità di scegliere il tipo di tasso a precise scadenze
- mutui a tasso variabile che con un limite massimo garantito al valore del medesimo.
- la rimodulazione dei piani di ammortamento (oltre 6.000), definendo con cliente la soluzione più conveniente - dall'allungamento della durata alla variazione del tasso.

Servizi di investimento

Anche in questo caso l'approccio seguito è stato quello di individuare con il cliente, attraverso l'analisi dei suoi bisogni finanziari, la soluzione migliore.

È entrata a regime la Direttiva MIFID, con nuove regole per gli operatori finanziari allo scopo di aumentare la protezione degli investitori e la trasparenza dei mercati. In proposito, tra le attività di quest'anno, un impegno significativo è stato profuso dalla Rete proprio per rivedere

con tanti clienti (870 mila) la loro situazione finanziaria, l'esperienza e la propensione al rischio, per meglio indirizzare le future relazioni e le nostre proposte.

Inoltre, è stato potenziato il presidio sui possibili conflitti di interesse connessi ai servizi di investimento, con una nuova Politica in materia.

Il Patto con il Cliente – Soddisfatti o rimborsati

Nel 2008 è stato testato un nuovo servizio innovativo e gratuito denominato "Patto con il cliente", che consiste nel garantire un elevato livello di prestazione prevedendo un rimborso laddove non si riesca a tenere fede alle promesse fatte:

- servizio di avviso con sms per conti correnti scoperti o sconfinati. Servizio gratuito di avviso di scoperto o sconfinamento sul c/c indicato dal cliente all'atto della sottoscrizione del contratto. In caso di disservizio è previsto un rimborso di 5 euro
- funzionamento dell'ATM. Promessa relativa alla funzionalità prelievo Bancomat e prelievo da c/c. In caso di disservizio è previsto un rimborso di 3 euro
- risposta con sms alla richiesta di prestiti personali in meno di 24 ore. In caso di disservizio rimborso di 10 euro.

Al servizio hanno finora aderito 250 clienti: 2 le richieste di rimborso presentate per insoddisfazioni.

FS16

EDUCAZIONE

FINANZIARIA

Il Gruppo, riconoscendo l'importanza dell'innalzamento dei livelli di educazione finanziaria dei clienti-consumatori, soprattutto in questo delicato periodo del ciclo economico, svolge con una certa costanza programmi di informazione e sensibilizzazione, sia in forma autonoma, sia partecipando a iniziative di settore. Gli interventi hanno interessato soprattutto le scuole e le componenti più "deboli" della società, con il coinvolgimento di un Nucleo di Formatori che nel tempo è stato costituito a tale scopo.

L'iniziativa di punta dei nostri programmi di educazione finanziaria è la Collana di Guide Informative realizzata in collaborazione con le 15 Associazioni dei Consumatori aderenti al Consumer Lab. I temi trattati: cosa sapere prima di accendere un mutuo; come districarsi tra i numerosi strumenti finanziari; le novità nel rapporto banca cliente introdotte dalla Direttiva Europea MIFID; come leggere gli estratti di conto corrente e titoli; il credito al consumo; come accedere agli incentivi pubblici per interventi volti alla riduzione di consumi energetici e installare impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili.

Stampate in più di 600 mila copie, le Guide sono state distribuite ai clienti-consumatori attraverso le filiali della Banca e le reti territoriali delle Associazioni dei Consumatori.

Tra le iniziative di settore: "Io e l'economia". L'iniziativa, promossa da ABI, prevedeva la presenza di nostri rappresentanti nelle aule scolastiche insieme agli insegnanti per facilitare la comprensione da parte dei ragazzi di concetti base in tema di risparmio, investimento e uso del credito.

SICUREZZA DEI CONSUMATORI

PR1
VALUTAZIONE DELLA
SICUREZZA DI PRODOTTI
E SERVIZI

Il patrimonio informativo rappresenta una risorsa fondamentale per gestire le relazioni con i clienti e per innovare continuamente l'offerta, anche attraverso canali bancari diretti, quale l'internet banking.

Quindi è convenienza della Banca ed una necessità del cliente, assicurare che tali informazioni siano protette da usi impropri e fraudolenti.

Sicurezza informatica

A presidio della sicurezza informatica vi è un'apposita Funzione del Consorzio Operativo.

Le interfacce fra la Rete Intranet e Internet sono rese sicure con sistemi di autenticazione che condizionano i collegamenti.

I servizi di banca diretta sono in costante sviluppo in ottica di Multicanalità Integrata - a fine 2008 erano oltre 1 milione i clienti (+20,7%). Tali servizi sono resi sicuri attraverso misure, quali:

- l'utilizzo di chiavi elettroniche, con password temporanee
- sistemi di monitoraggio in tempo reale delle transazioni dispositive
- la possibilità di segnalare via email o SMS (senza costi) il verificarsi di eventi online "critici"
- un ulteriore livello di controllo basato su domande e risposte segrete.

Dal 2009 sarà attivo un servizio di firma digitale per la clientela privata che consentirà di effettuare transazioni e concludere contratti a distanza. Si superano così i problemi di identificazione e si prevengono furti di identità.

In corso d'anno vi sono stati numerosi tentativi di attacchi su Internet, sempre respinti con successo. Quest'anno le frodi informatiche sono state 24 per complessivi 160 mila euro.

Sono stati altresì sventati 25 casi di phishing, evitando danni per circa 1,5 milioni.

Continuità dei servizi bancari

Per garantire la continuità dei servizi bancari in presenza di scenari particolarmente critici, quali calamità naturali, eventi dolosi, attacchi informatici, il Gruppo, anche in attuazione di specifiche norme di Banca d'Italia, si è dotato di un piano di Continuità Operativa, che comprende idonee misure organizzative e specifiche risorse strumentali.

Il piano di Continuità Operativa comprende il Progetto di Disaster Recovery, che stabilisce le norme tecniche ed organizzative per sopperire ad una eventuale indisponibilità dei centri di elaborazione dati. Il Progetto ha l'obiettivo di assicurare la continuità delle procedure informatiche attraverso l'utilizzo di siti alternativi a quelli di produzione. Nel Gruppo vi sono due centri di elaborazione dati omologhi (ubicati a Siena e Firenze).

Oltre ad essere centri di produzione, essi hanno anche la funzione di reciproco back-up.

Nel 2009, il Progetto sarà oggetto di ulteriori investimenti significativi per potenziare le attuali misure di sicurezza.

Rischio rapina

Alla gestione del rischio rapina è dedicato uno Staff specialistico "Sicurezza".

Tra i progetti 2008:

- "Chiavi intelligenti" per gli accessi alle filiali
- un nuovo database gestionale
- lo studio di nuovi sistemi di protezione antifurto per gli ATM
- l'individuazione di ATM a rischio rapina.

Per le filiali a più alto rischio sono già attivi, in aggiunta alla dotazione di sicurezza standard (bussola, impianti di videosorveglianza, ecc.), sistemi di controllo degli accessi a tecnologia biometrica, basata cioè sulla raccolta congiunta dell'immagine e dell'impronta digitale. Tali dispositivi sono utilizzati conformemente a quanto previsto dalle norme in materia di tutela della privacy. Quest'anno le rapine sono state 216 rapine (-38,8%). In diminuzione anche le tentate rapine (29, rispetto alle 39 del 2007).

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

Nel 2008 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

I clienti sono informati in modo chiaro e completo sulle condizioni e prestazioni di prodotti e servizi, facilitandone la comprensione e scelte più consapevoli. In questo si vuole aiutare i clienti a chiarire le effettive necessità, supportandoli in una gestione dei risparmi informata e consapevole ([Codice Etico](#)).

La trasparenza e la comunicazione sono valori che mettiamo in pratica nei rapporti con i clienti in tanti modi: dall'utilizzo dei canali di comunicazione interna a supporto della Rete all'aggiornamento costante dei siti Internet; ai fogli informativi ed altri supporti che accompagnano il rilascio dei prodotti.

La materia è gestita attraverso una specifica Regolamentazione interna che attua e va oltre le Leggi e le Disposizioni cogenti: il “Testo Unico Bancario”, la Delibera del Comitato Interministeriale per il credito ed il Risparmio (CICR) del 4.3.2003, le Istruzioni di Banca d’Italia.

Si applica a tutti i principali servizi bancari (depositi, mutui, incassi e pagamento, emissione di moneta elettronica, ecc.), prevedendo:

- l’esposizione nelle filiali di avvisi con l’indicazione dei diritti e degli strumenti di tutela previsti a favore della clientela
- la consegna al cliente dei fogli informativi con le caratteristiche principali del prodotto acquistato e del documento di sintesi con le più significative condizioni contrattuali ed economiche
- la comunicazione al cliente delle condizioni di sintesi annuali e delle eventuali variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali.

La materia è inoltre al centro della collaborazione con le Associazioni dei Consumatori ([Consumer Lab](#)) e del Programma ABI-Patti Chiari.

In Consumer Lab si sono tra l’altro rivisti in questi anni la contrattualistica di prodotti e servizi Retail ed i questionari da utilizzare nei servizi finanziari in attuazione della Direttiva Mifid.

Dal 2009 daremo attuazione anche ai nuovi “Impegni per la Qualità” di Patti Chiari, a cominciare dai primi 4 (dei 30 previsti): Motore di confronto ed Indicatore Sintetico di Prezzo sia per i conti correnti ordinari, sia per quelli “a pacchetto”.

PR4 (ADD)
NON CONFORMITÀ
A REGOLAMENTI E
CODICI VOLONTARI
RIGUARDANTI LE
INFORMAZIONI SU
PRODOTTI E SERVIZI

In corso d’anno, Banca d’Italia, a seguito di verifiche ispettive condotte nelle filiali della Banca, ha avviato un procedimento sanzionatorio per violazioni al Testo Unico Bancario, contestando anomalie riconducibili alla mancata o non perfetta osservanza della normativa in materia di trasparenza. Dopo gli opportuni approfondimenti interni, la Banca ha chiesto l’archiviazione del procedimento. Negli anni, infatti, sono state attuate molte soluzioni positive in materia e le eventuali irregolarità riguardano aspetti operativi di rilievo minore e sono da ritenersi episodiche. Siamo in attesa di conoscere in merito la decisione di Banca d’Italia.

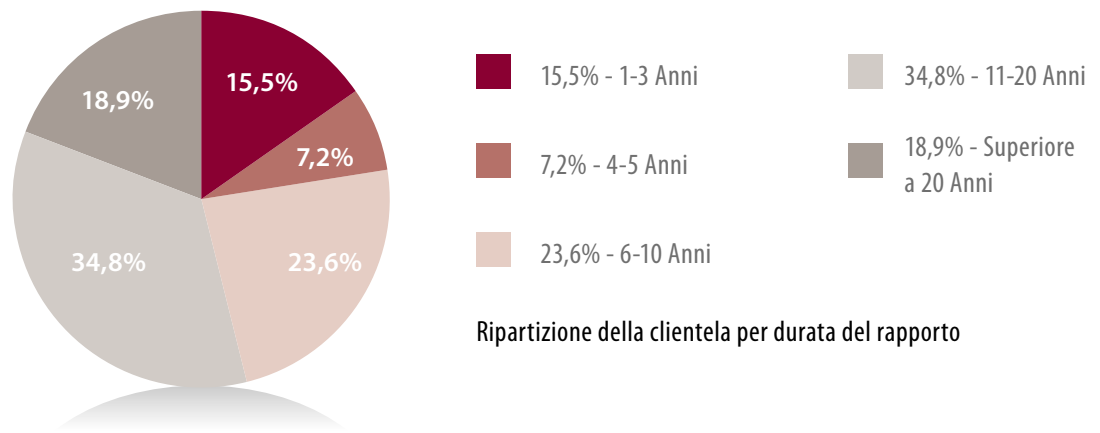
PR5 (ADD)
PRATICHE RELATIVE
ALLA CUSTOMER
SATISFACTION INCLUSI
RISULTATI DELLE
INDAGINI VOLTE ALLA
SUA MISURAZIONE

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

Gli indici che teniamo sotto controllo sono: i tassi di Fidelizzazione, di Acquisition e Retention dei clienti, la Customer Satisfaction, i Reclami.

Fidelizzazione

Al 31.12.2008, il 53,7% dei clienti ha rapporti in essere da più di 10 anni, il 18,9% da più di 20.



Acquisition e Retention

Nonostante l'intensa attività di riorganizzazione del Gruppo, si registrano ottimi risultati in termini di Retention ed un lieve calo dell'Acquisition.

| ACQUISITION E RETENTION (%) | 2008 | 2007 | 2006 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Retention (%) | 95,2 | 94,9 | 93,5 |
| Acquisition (%) | 7,4 | 8,2 | 7,0 |

I dati non comprendono Banca Antonveneta. I dati 2007 e 2008 sono stati ricalcolati per tenere conto dell'incorporazione di Banca Agricola Mantovana.

Customer Satisfaction

Il livello di attenzione ai clienti (il cosiddetto Care Score Index- CSI) e la loro soddisfazione per il servizio reso sono monitorati regolarmente. Nel 2008 il CSI è stato pari a 55,3 (53,9 nel 2007). In crescita, in particolare, la qualità percepita dai clienti (da 70,8 a 73), nonostante gli effetti della crisi dei mercati ed il clima generale di sfiducia verso la finanza ed i sistemi bancari.

Le rilevazioni effettuate dopo Settembre indicano infatti un miglioramento della percezione rispetto ai mesi precedenti la crisi: un segnale importante, in generale sulla qualità della gestione dei rapporti con i clienti e, in particolare, sulla qualità delle scelte di investimento proposta della Rete. In lieve peggioramento invece la percezione dei clienti del livello medio di servizio erogato in filiale. I punti deboli : aspetti relazionali, capacità di ascolto e livelli di competenza del personale.

Questo è in sintesi quello che emerge dalla quarta [Indagine annuale di Customer Satisfaction](#) relativa alla clientela Retail, che si inquadra in un più ampio modello di rilevazione della qualità erogata e percepita, denominato "Care Score".

Il Modello Care Score

Quattro gli ambiti di indagine:

- CPI - qualità percepita dai clienti (rilevata tramite survey telefonica, che quest'anno ha interessato più di 20 mila clienti)
- 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. Più di 2 mila i dipendenti che hanno partecipato all'indagine)
- 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.).

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 in essere con le Associazioni dei Consumatori ([Codice Etico](#)).

Una specifica [Politica](#) precisa responsabilità e processi di gestione dei reclami, le modalità che il cliente può seguire per presentare un reclamo ed i tempi di risposta che ci impegniamo a rispettare: in media 65 giorni nel 2008 (51 nel 2007).

Quest'anno abbiamo ricevuto 7.920 reclami relativi all'attività bancaria e 2.338 in relazione alla vendita di piani finanziari (nel complesso: 1,7 reclami ogni mille clienti).

| RECLAMI | 2008 | Perimetro costante | | |
|--|-------|--------------------|-------|-------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Attività bancaria* | 7.920 | 5.333 | 4.312 | 4.752 |
| Titoli | 1.134 | 827 | 888 | 1.287 |
| Mutui | 839 | 576 | 337 | 238 |
| Conti correnti/depositi | 1.901 | 1.217 | 1.440 | 1.240 |
| Altro | 4.046 | 2.713 | 1.647 | 1.987 |
| Piani finanziari | 2.338 | 2.338 | 2.261 | 3.337 |
| Anatocismo | 557 | 359 | 580 | 540 |
| Reclami totali ogni mille clienti (escluso anatocismo) | 1,7 | 1,8 | 1,6 | 2,1 |

* I dati non comprendono i casi di clonazione di carte di credito/debito, in quanto il fenomeno non è imputabile alle procedure delle banche

150 clienti della Banca sono ricorsi all'Ombudsman bancario (126 nel 2007).

A seguito del fallimento della banca d'affari americana Lehman Brothers nel settembre di quest'anno, un certo numero di nostri clienti è risultato esposto a rischi inattesi per i propri investimenti. Sono 270 i reclami fin qui avanzati.

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 dallo Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), che impegna i sottoscrittori ad una pubblicità trasparente, veritiera e mai ingannevole.

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

Per quanto concerne la pubblicità relativa ai prodotti di investimento, i relativi 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 E
PUBBLICITÀ

Nel 2008 non ci sono stati rilievi da parte dell'IAP, né sanzioni 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, 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](#)).

In materia di tutela della privacy, il "Documento Programmatico per la Sicurezza" indica:

- le modalità per analizzare i rischi della gestione di dati personali
- compiti e responsabilità
- le misure organizzative, fisiche e logiche per assicurare l'integrità dei dati
- le attività di formazione necessarie.

Nel 2008 sono pervenute 297 richieste di accesso a dati personali da parte di clienti e 11 interrogazioni dal Garante della Privacy. Tutte le istanze sono state regolarmente evase e non sono emerse irregolarità di gestione.

CONFORMITÀ

PR9

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

Nel 2008 sono stati liquidati reclami per circa 6 milioni di euro.

| ATTIVITÀ BANCARIA * | 2008 | Perimetro costante | | |
|---|-------|--------------------|-------|-------|
| | | 2008 | 2007 | 2006 |
| Reclami definiti | 7.219 | 5.258 | 4.270 | 5.414 |
| Importi liquidati (in migliaia di euro) | 6.087 | 5.693 | 4.436 | 6.767 |

* I dati non comprendono reclami per clonazioni carte di credito/debito, anatocismo e piani finanziari

Altro oneri hanno riguardato:

- sentenze relative a cause con i clienti - 9.434.912 euro pagati da Banca Monte dei Paschi di Siena (l'importo comprende le spese per cause concluse nel 2008 e di valori unitari superiori a 5 mila euro)
- sanzioni dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato sulla portabilità dei mutui ed in relazione all'affidamento del servizio di cassa dell'INAIL (vedi SO7).

Si veda anche il [Bilancio d'Esercizio \(pag. 41, pag. 149, pag. 324-326\)](#).

Banca Monte dei Paschi di Siena

Area Comunicazione

Servizio Pubblicità e Immagine

Piazza Salimbeni, 3

53100 Siena

Tel. (+39) 0577 - 299654/5/6

0577 - 294661

Fax (+39) 0577 - 296017

csr@banca.mps.it

www.mps.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

Capitale Sociale € 4.486.786.372,26 - Riserve: € 8.570.821.191,12 alla data 11/11/2008

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

GRUPPOMONTEPASCHI