

B I L A N C I O

2010

La responsabilità
sociale del
Gruppo Montepaschi

INDICE

CONSIDERAZIONI DEL PRESIDENTE	3
CONSIDERAZIONI DEL DIRETTORE GENERALE	5
STRATEGIA E ANALISI	7
PROFILO DEL GRUPPO	10
PARAMETRI DEL BILANCIO	15
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO	20
FS. ASPETTI SOCIALI E AMBIENTALI DEL SETTORE FINANZIARIO	31
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica	31
Approccio Gestionale	31
Prodotti e Servizi	36
EC. PERFORMANCE ECONOMICA	49
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica	49
Performance economica	50
Presenza sul mercato	52
Impatti economici indiretti	54
EN. PERFORMANCE AMBIENTALE	58
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica	58
Materie prime	60
Energia	63
Acqua	69
Biodiversità	70
Emissioni, scarichi, rifiuti	70
Prodotti e Servizi	75
Conformità	78
Trasporti	78
Generale	78
LA. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE	79
Strategie e modelli di sviluppo delle risorse umane	79
Rapporti e condizioni di lavoro	81
Relazioni Industriali	86
Salute e Sicurezza sul Lavoro	88
Formazione e Sviluppo Risorse	91
Qualità della Vita Lavorativa e Pari Opportunità	96
HR. PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI	99
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica	99
Investimenti e Approvvigionamenti	100
Non Discriminazione	101
Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva	102
Lavoro Minorile	102
Lavoro Forzato	102
SO. IMPATTI NELLA SOCIETÀ	103
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica	103
Collettività	103
Corruzione	104
Contributi Politici	105
Comportamenti AntiCollusivi	106
PR. RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO	108
Politiche e Sistemi di Gestione e Verifica	108
Sicurezza dei Consumatori	110
Informazioni su Prodotti e Servizi e Customer Satisfaction	112
Marketing e Comunicazione	116
Tutela della Privacy	117
Conformità	117

Considerazioni del **Presidente**

La CSR è un fattore d'impresa che contribuisce a ottimizzare il sistema di creazione di valore. Quali sono le priorità strategiche del Gruppo Montepaschi per i prossimi anni?

Per la Banca, la responsabilità sociale d'impresa costituisce da sempre il giusto modo di comportarsi sul mercato e nelle relazioni con gli stakeholder. La CSR porta a benefici reali, per questo continuerà ad essere un criterio guida delle nostre strategie.

Muovendo dalle relazioni sociali e dall'attenta considerazione delle istanze degli stakeholder, riusciamo a trarre gli stimoli per reagire tempestivamente ai continui cambiamenti nello scenario macroeconomico, per rispondere adeguatamente alle istanze del mercato, per sviluppare il business, per accrescere il valore degli asset intangibili come il brand e la conoscenza.

Rispetto agli impegni presi dalla Banca in tema di CSR, i riferimenti prioritari per i prossimi anni, coerenti con gli standard internazionali, sono:

- l'ulteriore integrazione della CSR nei processi e nell'operatività della Banca e nelle nostre relazioni con gli stakeholder. Il Bilancio di CSR dovrà coniugarsi in modo sempre più stretto con la Relazione Finanziaria e tutte le nostre comunicazioni dovranno sempre assicurare la massima trasparenza e semplicità;
- la ricerca di modi incisivi per raccontare il nostro essere sostenibili e aumentare così la consapevolezza al riguardo del consumatore finale, sostenendo il momento comunicazionale con la costante coerenza dell'agire concreto rispetto alle intenzioni e agli impegni che ci assumiamo.

Il Gruppo Montepaschi è da sempre vicino alle famiglie e alle imprese. In un contesto macroeconomico radicalmente mutato, come è evoluto il rapporto con la propria clientela?

Le banche stanno ancora scontando le difficoltà di un ciclo economico recessivo che penalizza particolarmente quelle che, come MPS, basano la loro attività sul credito alle famiglie e alle imprese.

Il nostro Gruppo sta gestendo questa contingenza continuando a fare il proprio mestiere, con disciplina, rigore, capacità di fare credito "buono", per confermasi un punto di riferimento per il territorio e per il Paese.

Abbiamo messo al centro la filiale, che sarà ulteriormente rafforzata perché possa lavorare con sempre maggiore velocità e semplicità, al servizio dell'economia reale e delle famiglie.

Considerazioni del Presidente

Abbiamo realizzato importanti momenti di confronto con i consumatori e le imprese, e continueremo a farlo per contribuire a contrastare gli effetti della crisi e a rimuovere gli ostacoli che incidono sulla ripresa economica, ancora lenta, e sulla competitività del tessuto produttivo.

Il Gruppo Montepaschi è sensibile ai temi ambientali ed ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno in tale direzione con l'approvazione di una nuova politica da parte del consiglio di amministrazione. Quali sono le direttrici?

La nuova Politica Ambientale formalizza l'estensione a tutto il Gruppo di punti di attenzione già presidiati in Banca dal 2002 attraverso uno specifico sistema di gestione certificato ISO14001. All'interno di questa nuova cornice valoriale, gli obiettivi di performance si confermano sfidanti.

Continueremo in particolare a sostenere ulteriormente i trend positivi registrati quest'anno nei consumi di energia (-6%) e nelle emissioni di CO₂ conseguenti (-30%), anche attraverso una collaborazione sempre più stretta con i fornitori.

Avremo altresì un'attenzione costante agli sviluppi di nuovi mercati della finanza "verde", per saperci sempre proporre anche in questi ambiti come un partner preparato ed affidabile per le imprese italiane.

Considerazioni del **Direttore Generale**

I principi di CSR incidono nelle scelte del Gruppo Montepaschi su molti fronti. Quali sono i risultati chiave raggiunti nel 2010?

In un anno caratterizzato da importanti progetti organizzativi, gli obiettivi di CSR sono stati perseguiti con la consueta determinazione ottenendo risultati soddisfacenti. Le iniziative poste in essere hanno consentito al Gruppo di consolidare il patrimonio clienti in termini sia quantitativi e che qualitativi: retention al 95,3%, acquisition al 5,7%, calo del numero dei reclami, miglioramento degli indici di soddisfazione dei clienti.

Sul fronte interno, la forte attenzione all'ambiente ed ai processi di lavoro, alla formazione ed ai percorsi di sviluppo, al welfare aziendale, trovano riscontro tra l'altro in un tasso di turnover dei dipendenti che si conferma molto basso, e in un promettente miglioramento del livello di soddisfazione complessiva dei dipendenti. Questi ed altri risultati, di cui diamo conto in questo Rapporto e, in linea con le migliori pratiche internazionali, anche nel bilancio tradizionale, hanno altresì concorso al rafforzamento ulteriore della reputazione del nostro brand ed al consolidamento della presenza del titolo Bmps nei principali indici finanziari di sostenibilità.

Il Gruppo Montepaschi ha fornito sostegno alle imprese attraverso agevolazioni di vari tipi. Quali sono stati gli interventi nel 2010?

Nel corso dell'anno abbiamo posto sempre al centro della nostra azione commerciale i fabbisogni di famiglie ed imprese. Abbiamo mantenuto una continuità nell'erogazione del credito ed abbiamo sostenuto le imprese nel fronteggiare gli effetti della crisi, dimostrando la volontà concreta di porci come interlocutore e parte sociale responsabile per lavorare insieme per la ripresa economica del Paese.

In particolare, è stato attuato, ed abbiamo prorogato a tutto il 2011, lo specifico pacchetto di strumenti finanziari lanciato nel 2009 allo scopo di rimuovere i principali svantaggi competitivi delle PMI italiane.

Il prodotto di punta si è confermato Time Out, con cui abbiamo sospeso e prorogato le rate dei finanziamenti a tante imprese in difficoltà. Lo abbiamo fatto con tempismo, anticipando le analoghe iniziative di sistema, e con un'originalità che ci è oggi riconosciuta da ABI stessa con il "Premio per l'innovazione nei servizi bancari".

Considerazioni del Direttore Generale

Mentre è aperto il dibattito sulle quote rosa, il Gruppo Montepaschi nel corso del 2010 ha registrato un'ulteriore crescita dell'incidenza del personale femminile. Un Monte sempre più al femminile?

La valorizzazione del capitale umano è da sempre, nella cultura del Gruppo, fattore determinante per il vantaggio competitivo, e si realizza anche attraverso il perseguimento dell'obiettivo di migliorare costantemente la qualità della vita lavorativa, mettendo a disposizione del dipendente strumenti quali la flessibilità degli orari di lavoro, le trasformazioni di contratti da full time a part time con varie modalità e un processo di formazione continua.

In particolare, la costante attenzione che viene riservata allo sviluppo professionale della donna è testimoniata da vari indicatori come: la progressiva crescita delle presenze "rosa" in organico, passate negli ultimi dieci anni dal 37% al 44,5%, l'aumento delle donne che ricoprono ruoli di responsabilità, la significativa percentuale delle promozioni "rosa".

Tali risultati hanno trovato conferma anche nei giudizi dei potenziali candidati per un posto di lavoro che sono valsi alla Banca il riconoscimento speciale Randstad Globe nella categoria "Work Life Balance".

1. Strategia e Analisi

1.1

CONSIDERAZIONI DEL
PRESIDENTE E DEL
DIRETTORE GENERALE

Vedi pagina [3-6](#)

1.2

PRINCIPALI
IMPATTI, RISCHI
E OPPORTUNITÀ

In uno scenario macroeconomico caratterizzato anche in Italia da una ripresa della crescita incerta e destabilizzata dagli effetti di mercato collegati all'aumento dei rischi sovrani e ad altre crisi internazionali, le banche devono:

- Fare ancora i conti con una redditività complessiva stagnante e un decadimento della qualità del credito.
- Ristabilire la loro credibilità rispetto ad uno scrutinio pubblico che resta molto critico e contribuire alla stabilità dei sistemi finanziari confrontandosi con regole e prassi sempre più stringenti ed in rapida evoluzione soprattutto in tema di requisiti di capitale, risk management e corporate governance.
- Focalizzare maggiormente la gestione su criteri di efficienza e trasparenza.

Anche gli sviluppi sociali influenzano in misura crescente l'operatività delle banche (in quanto driver di possibili rischi e opportunità) inducendo adeguamenti organizzativi e sviluppi della gamma di prodotti.

Tra questi: i trend demografici, i flussi migratori, le dinamiche occupazionali, i consumi delle famiglie, gli sviluppi delle tecnologie della comunicazione, la scarsità di risorse naturali ed i cambiamenti climatici.

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

- Il controllo dei rischi, la trasparenza e l'etica nel mercato.
- La responsabilità del credito e della distribuzione di prodotti finanziari.
- La soddisfazione dei clienti e il valore della reputazione.
- Lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse umane.
- La sostenibilità della catena di fornitura.
- La capacità di creare valore aggiuntivo rispetto alla tradizionale funzione sociale dell'attività bancaria.
- La gestione degli impatti ambientali delle operation ed i mercati della "green finance".

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

Tra i temi analizzati nel 2010 dall'Area Pianificazione Strategica, Research e Investor Relations:

- **I trend demografici** - l'invecchiamento della popolazione esercita pressioni sempre più forti sulla spesa pubblica con un potenziale di forte impatto sull'equilibrio dei regimi pensionistici e di protezione sociale in generale; attribuisce una crescente importanza ai fondi pensionistici privati e ai prodotti assicurativi finalizzati alla protezione della persona.
- **I flussi migratori** - i cittadini stranieri sono più che triplicati rispetto al 2000 e rappresentano il 7,5% della popolazione italiana. Cresce pure il rapporto tra immigrati e sistema bancario, sotto il profilo della profondità e della facilità di accesso, accompagnato dall'ampliamento della gamma di offerta.
- **Le dinamiche occupazionali** - il tasso di disoccupazione è salito all'8,6% (al 26% tra i giovani).
- **I consumi delle famiglie** - nel biennio 2009-2010 il reddito disponibile ha subito una contrazione in termini reali di oltre il 3%; la ricchezza finanziaria è rimasta pressoché stabile. In tale contesto le banche, di concerto con il Governo e l'ABI, hanno lanciato diverse iniziative e prodotti per attutire l'impatto della crisi economica sulla condizione economica e finanziaria delle famiglie.
- **Lo sviluppo delle energie rinnovabili** - spinto dalle decisioni assunte in sede UE e dall'attenzione pubblica sempre più diffusa. Determinante in tale senso il sostegno delle banche, attraverso il tradizionale strumento del credito e con l'offerta di prodotti innovativi di corporate finance.
- **Gli sviluppi delle tecnologie della comunicazione** - sta modificando comportamenti e abitudini della vita quotidiana, compresi i modi di accesso ai servizi bancari (circa il 30% delle famiglie italiane utilizza l'internet banking).

La strategia di CSR è stata attuata secondo le direttrici tracciate negli anni passati ed incentrate dunque sulla qualità del servizio al cliente, l'eccellenza delle condizioni lavorative, l'etica del business e l'attenzione agli impatti sociali ed ambientali dell'attività.

AREA DI RESPONSABILITÀ	DIRETTRICI STRATEGICHE *	RIFERIMENTI NEL BILANCIO
Risorse umane	Aumentare la produttività dell'organizzazione del lavoro	LA-Sviluppo e valorizzazione del personale
	Integrare il sistema incentivante con obiettivi di lungo periodo	4.5
	Accrescere il livello di attaccamento aziendale dei dipendenti	LA-Rapporti e condizioni di lavoro; LA3; LA13; HR4
	Dare maggiore attenzione ai bisogni extra lavorativi della persona e della famiglia	LA3; LA13
Clienti	Massimizzare semplicità e trasparenza delle comunicazioni alla clientela	FS15; PR3
	Aumentare la consapevolezza dei clienti nella scelta e nella gestione dei prodotti	FS11; FS15; FS16
	Migliorare la gestione dei feedback da parte dei clienti	PR5
Società	Estendere l'operatività del Gruppo nel settore del microcredito	FS7
	Favorire l'inclusione finanziaria di fasce deboli della società	FS7; FS14
	Sviluppare i servizi bancari e la collaborazione con le organizzazioni non profit	FS7
	Promuovere la sostenibilità d'impresa attraverso l'attività commerciale e del credito	FS2; FS5
Ambiente	Sviluppare i business nei mercati della green/carbon finance	FS8
	Ridurre i consumi di risorse e gli impatti ambientali delle operation	EN

**Gli obiettivi previsti per il 2010 (riportati nella scorsa edizione del Bilancio), non ancora completati, saranno in parte inclusi nei traguardi futuri, in fase di definizione (la formazione sul Codice Etico; iniziative per migliorare la gestione del tempo lavoro-famiglia da parte dei dipendenti). Per i restanti obiettivi (esplicitazione di una policy di sostenibilità nella gestione delle risorse umane, e di una policy sulla gestione degli impatti sociali degli investimenti; l'approfondimento dell'analisi degli impatti sociali delle sponsorizzazioni) è stato ritenuto di riconsiderarne la fattibilità attraverso ulteriori approfondimenti interni.*

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

AREA DI RESPONSABILITÀ	INDICATORI DI PERFORMANCE (SELEZIONE)	2010	2009
Risorse Umane	■ indice di soddisfazione dei dipendenti (scala 20-100)	69,2	65,2
	■ dimissioni volontarie (%)	0,36	0,45
	■ tasso di assenteismo ⁽¹⁾	3,88	3,95
	■ formazione procapite (ore)	48	36
	■ donne con incarichi di responsabilità (%)	35,1	33,8
	■ personale femminile (%)	44,5	44,2
Clienti	■ indice di livello di servizio alla clientela (scala 20-100)	65,9	62,8
	■ tasso di fidelizzazione della clientela (%)	95,3	94,1
	■ tasso di acquisizione di nuova clientela (%)	5,7	5,8
	■ reclami (n.) ⁽²⁾	11.141	11.267
Società	■ microcrediti (n.)	711	312
	■ clientela immigrata (%)	5,2	4,7
	■ contributi sociali (milioni di euro) ⁽³⁾	43,6	46,4
	■ rating di sostenibilità dei fornitori (scala 1-10)	4,9	4,7
Ambiente	■ energia procapite (tep - tonnellate equivalenti di petrolio)	1,56	1,63
	■ emissioni dirette di CO ₂ procapite (kg) ⁽⁴⁾	833	1.198
	■ carta per dipendente (kg) ⁽⁵⁾	67	62
	■ acquisti di prodotti e servizi eco-compatibili (% di spesa)	4	4
	■ finanziamenti nel settore energia e ambiente (milioni di euro)	1.031	379

Note:

⁽¹⁾ **Tasso di assenteismo:** giorni di assenza per malattie e infortuni sul totale dei giorni lavorativi medi annui

⁽²⁾ **Reclami:** non comprendono le contestazioni inerenti all'anatocismo e alla clonazione di carte di credito/debito

⁽³⁾ **Contributi sociali:** comprende i contributi erogati per fini sociali sotto forma di donazioni e di sponsorizzazioni

⁽⁴⁾ **Emissioni CO₂:** comprende le emissioni di gas ad effetto serra degli "scope 1" e "scope 2" secondo la classificazione internazionale GHG Protocol

⁽⁵⁾ **Consumi di carta:** i dati sono stimati in base agli ordini di acquisto e non comprendono i quantitativi di carta relativi alle comunicazioni inviate ai clienti; il dato 2009 risente di un ricorso straordinario alle scorte di magazzino ed una contestuale riduzione significativa di nuovi ordini di acquisto.

La strategia di CSR sopra delineata si conferma il riferimento per gli obiettivi futuri di CSR che saranno ulteriormente focalizzati nel corso del prossimo anno.

2. Profilo del Gruppo

2.1 - 2.5

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

Il Gruppo Montepaschi, la cui attività bancaria risale al 1472, è uno dei principali poli bancari e creditizi del panorama bancario italiano.

ATTIVITÀ PRINCIPALI

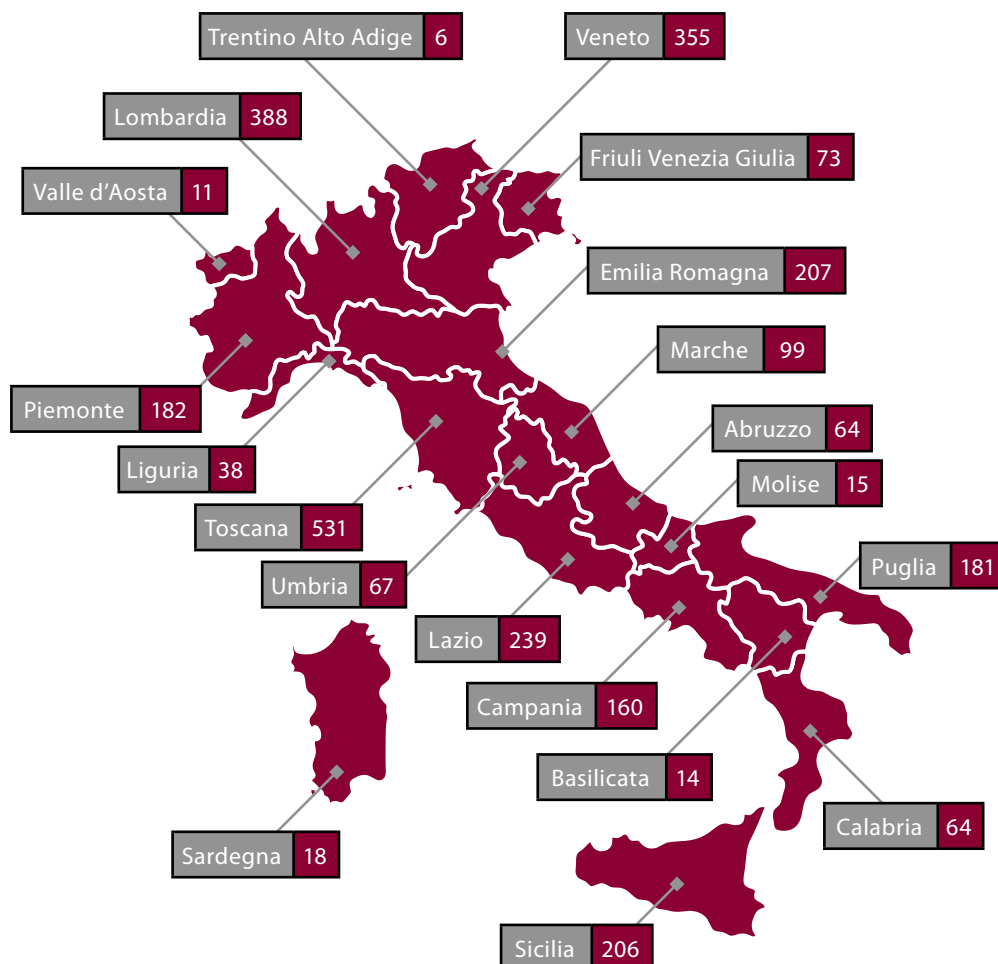
Svolge, oltre alla tradizionale attività di intermediazione creditizia (credito a breve e medio lungo termine a favore di famiglie e imprese, leasing, factoring, credito al consumo), l'attività di gestione del risparmio quali l'asset management (tramite partecipazione di collegamento con AM Holding), il private banking, l'investment banking ed il corporate finance. Inoltre il Gruppo garantisce l'offerta di prodotti bancassicurativi e previdenziali grazie alla partnership strategica con AXA.

PRESENZA TERRITORIALE

Il Gruppo è attivo sull'intero territorio nazionale e sulle principali piazze internazionali:

- In Italia (dove realizza la quasi totalità del proprio fatturato) può contare su una rete distributiva composta da quasi 3 mila filiali, 256 centri specialistici (per le piccole-medie imprese, gli enti pubblici ed i clienti private), 151 uffici finanziari e oltre 3.500 ATM.

Le filiali del Gruppo Montepaschi in Italia



- All'estero è presente con 4 filiali (Londra, New York, Honk Kong, Shangai), 11 uffici di rappresentanza (nelle "aree target" UE, Europa centro Orientale, Nord Africa, India, Cina), 3 banche sussidiarie di diritto estero: MontePaschi Banque, in Francia, MontePaschi Belgium, in Belgio, MontePaschi Monaco, nel Principato di Monaco (quest'ultima in via di dismissione).

STRUTTURA OPERATIVA E PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

La struttura organizzativa del Gruppo, che riflette l'approccio integrato e multimercato verso le attività finanziarie, creditizie ed assicurative, è caratterizzata da un'architettura che comprende:

- Una struttura centrale di coordinamento direzionale e gestionale, facente capo a Banca Monte dei Paschi di Siena che, oltre all'attività di banca commerciale, svolge, quale Capogruppo, anche funzioni di indirizzo, governo e controllo unitario sulle società controllate.
- Una struttura di produzione, costituita dalle banche e dalle società finanziarie del Gruppo espressamente dedicate allo sviluppo di strumenti finanziari specialistici da offrire al mercato (cosiddette Società Prodotto). Tra queste si citano in particolare: 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 principalmente dalle reti bancarie di Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta e Biverbanca.
- Una struttura di servizio, costituita dalle società del Gruppo che presidiano i sistemi informatici e di telecomunicazione (Consorzio Operativo di Gruppo) e gestiscono i crediti non performing (MPS Gestione Crediti Banca).
- Una rete estera, distribuita geograficamente sulle principali piazza finanziarie.

2.6

ASSETTO PROPRIETARIO

Il ruolo di Capogruppo è svolto da Banca Monte dei Paschi di Siena SpA. La Banca è un componente del FTSE MIB40 (il principale indice di benchmark dei mercati azionari italiani) con una capitalizzazione di mercato al 31.12.2010 pari a circa 5,7 miliardi di euro.

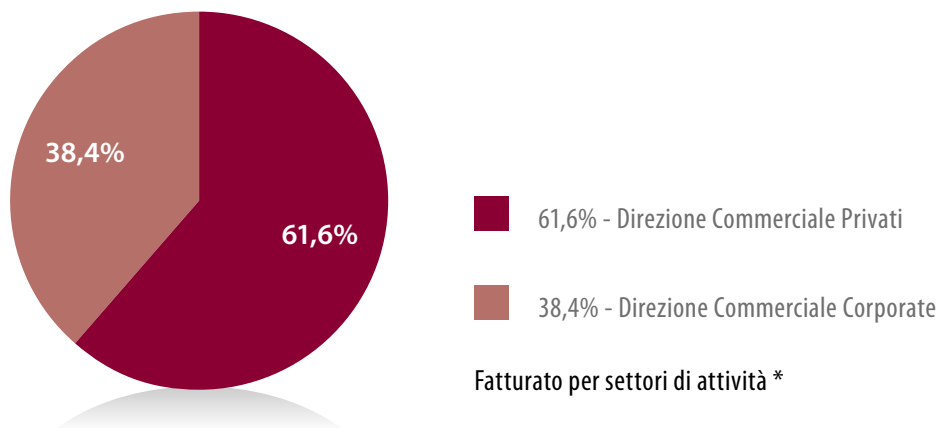
I maggiori azionisti della Banca (cosiddetti investitori strategici*) detengono complessivamente il 63,91% del capitale ordinario. La restante parte del capitale è in possesso per il 70% principalmente di investitori italiani retail e dipendenti e per il restante 30% di investitori istituzionali (di cui circa: 8% Nord America, 9% Europa, 5% Italia, 5% UK/Irlanda).

* Fondazione MPS 45,68% JP Morgan Chase 5,54% AXA S.A. 4,56% Caltagirone Francesco Gaetano 4,81% Unicoop Firenze 3,32%

2.7, 2.8

DIMENSIONE E MERCATI
SERVITI

Il Gruppo ha 31.495 dipendenti, quasi 3.000 filiali e oltre 6,2 milioni di clienti, in grande maggioranza retail.



* Margine della gestione finanziaria e assicurativa

2.9

CAMBIAMENTI
ORGANIZZATIVI
SIGNIFICATIVI

Le principali operazioni societarie che hanno interessato il Gruppo nel 2010 sono state:

- 10 Febbraio** ■ Estensione dell'accordo con AXA alla rete delle filiali di Banca Antonveneta
- 16 aprile** ■ Incorporazione di Banca Personale SpA in Banca Monte dei Paschi di Siena
- 28 Maggio** ■ Cessione di 22 filiali al Gruppo Carige
- 11 Giugno** ■ Cessione di 50 filiali alla Cassa di Risparmio di Firenze
- 3 dicembre** ■ Incorporazione di Paschi Gestioni Immobiliari Spa e di MPS Investments Spa in Banca Monte dei Paschi di Siena
- 30 dicembre** ■ Accordo con Banca Popolare di Milano e Clessidra Sgr per la costituzione e la partecipazione sociale in AM Holding che si configura come il maggiore operatore indipendente nel settore dell'asset management in Italia
- A fine 2010** ■ Perfezionamento dell'operazione di valorizzazione di parte del patrimonio immobiliare strumentale

2.10

RICONOSCIMENTI
E PREMI RICEVUTI

CERCHIO D'ORO DELL'INNOVAZIONE FINANZIARIA

La continua ricerca di qualità e di innovazione alla base della gamma d'offerta del Gruppo trova conferma nei riconoscimenti ricevuti in occasione della 7° edizione del premio "Cerchio d'Oro dell'Innovazione Finanziaria" promosso dall'Aifin (Associazione Italiana Financial Innovation): Banca Monte dei Paschi di Siena è stata proclamata vincitrice del Premio Speciale "Banca Innovativa dell'Anno 2010", anche per alcuni prodotti e progetti innovativi in varie categorie.



OSCAR DI BILANCIO

L'edizione 2009 del Rapporto CSR, unitamente alla Relazione Finanziaria al 31.12.2009, è risultata finalista dell'Oscar di Bilancio 2010 Maggiori e Grandi Imprese Bancarie, Finanziarie.

La motivazione: "Punto di forza dell'annual report è sicuramente il bilancio sociale, completo nella sua versione integrale e particolarmente efficace nell'informativa del documento di sintesi. Degna di apprezzamento la comunicazione relativa agli Intangible Assets".



Oscar di Bilancio
Maggiori e Grandi
Imprese Bancarie,
Finanziarie

**FINALISTA
2010**

CSR ONLINE AWARDS 2010

Il sito www.mps.it si è classificato primo tra le banche nel CSR Online Awards 2010; il ranking annuale elaborato da Lundquist, in collaborazione con Il Sole 24 Ore, che misura l'efficacia con cui le maggiori società quotate italiane comunicano politiche e performance di CSR nel web.



**CSR
ONLINE
AWARDS**

2 0 1 0

GREEN GLOBE BANKING AWARD 2010

La Banca è risultata finalista con due progetti al Green Globe Banking Award 2010, il premio italiano assegnato alle banche che si distinguono per le best practice ambientali:

- "MPS per l'ambiente: i veri valori meritano di essere protetti" che disegna la strategia della Banca nello sviluppo di relazioni e sinergie tra sostenibilità, business e territorio.
- Programma di sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti.



GLOBAL FINANCIAL - BANK INDUSTRY REPUTATION

Rapporto Global Reputation Pulse 2010 - Bank Industry: prima banca in Italia (al decimo posto nella graduatoria complessiva).



RICONOSCIMENTI PER IL PROGETTO "SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA"

Nel corso del 2010 il progetto è risultato finalista in vari concorsi a livello internazionale:

- Procurement Leaders Awards 2010 – finalista nella categoria CSR.
- CIPS Supply Management Awards 2010 – finalista nella categoria *Best Contribution to Corporate Responsibility*.
- ProcureCon Awards 2010 – finalista nella categoria *Sustainability and Green Sourcing*.



MILANO FINANZA GLOBAL AWARDS 2010

Banca Monte dei Paschi di Siena ha ricevuto il Leone d'oro al Milano Finanza Global Awards 2010 per la migliore campagna pubblicitaria istituzionale. Il Leone d'oro è rivolto alle società ed alle agenzie che si sono distinte nella comunicazione finanziaria, istituzionale, corporate e di prodotto per creatività e mix di comunicazione.



IL TITOLO BMPS NEI MAGGIORI INDICI FINANZIARI DI SOSTENIBILITÀ

- Confermato per il secondo anno nel **Dow Jones Sustainability Index World** e per il terzo nello **STOXX**



- Confermato per il nono anno nel **FTSE4Good (Europe e World)**



FTSE4Good

- Confermato per il settimo anno nei registri **“Excellence”** e **“Pioneer”** di **ETHIBEL**



- Confermato per il terzo anno nell'**ASPI**



- Inserito nel **Carbon Disclosure Leadership Index (CDP 2010 Italy 60)**

CARBON DISCLOSURE PROJECT

- Inserito nel **FTSE ECPI Italia** (a cura di E Capital Partners e Ftse Group)



3. Parametri del Bilancio

3.1-3.11
PROFILO,
OBIETTIVO E PERIMETRO
DEL RAPPORTO

Il Bilancio presenta un esame degli aspetti extra contabili che hanno caratterizzato maggiormente l'azione del Gruppo Montepaschi nel 2010, tesa a dare consistenza al proposito di creare valore sostenibile per l'azienda e per i suoi stakeholder.

Si rivolge a chi vuole conoscere il nostro approccio alla CSR (Corporate Social Responsibility), verificare la coerenza dell'operato rispetto al nostro sistema valoriale e misurare i risultati ottenuti. In tale senso è parte di un progetto di comunicazione più ampio, finalizzato ad accrescere e valorizzare i caratteri di eticità della nostra immagine e della reputazione nei confronti degli stakeholder.

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

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

Il Bilancio è annuale. Vi sono riportati attività e dati relativi all'esercizio chiuso il 31 Dicembre 2010, ed i fatti più rilevanti del primo trimestre 2011, riferiti al Gruppo Montepaschi – come definito nel nostro Bilancio Consolidato.

Sono escluse dal perimetro di rendicontazione:

- Il comparto assicurativo (AXA MPS Assicurazioni Vita e AXA MPS Assicurazioni Danni), la cui gestione compete al Gruppo AXA.
- Il comparto dell'asset management su cui il Gruppo Montepaschi non ha un controllo operativo (nel 2010 tramite un accordo con Banca Popolare di Milano e Clessidra Sgr è stata definita la costituzione e la partecipazione sociale in AM Holding che si configura come il maggiore operatore indipendente nel settore dell'asset management in Italia).

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

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

Per assicurare opportuni termini di paragone, sono riportati anche i dati al 31.12.2008 e al 31.12.2009.

Nel capitolo "Performance Ambientale" la serie storica si limita a soli due anni, in quanto i dati al 31.12.2008 erano riferiti ad un perimetro organizzativo più ristretto e quindi non confrontabile.

Limitazioni di perimetro

Gli ambiti di analisi degli indicatori al 31.12.2010 esposti nel Bilancio, se non diversamente indicato, riguardano il seguente perimetro societario:

Clienti	Le elaborazioni non comprendono i clienti del canale di promozione finanziaria e Consum.it (non condivisi con le altre banche del Gruppo), le filiali e le banche estere
Ambiente	Le elaborazioni non comprendono le filiali e le banche estere
Personale	Le elaborazioni non comprendono Monte Paschi Ireland Ltd e le filiali estere
Fornitori	I dati non comprendono BiverBanca

3.13

ATTESTAZIONE ESTERNA

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



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

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

Relazione 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 2010. La responsabilità della redazione del bilancio sulla responsabilità sociale in conformità alle linee guida “*Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement*” definite nel 2008 dal GRI - *Global Reporting Initiative* indicate nel paragrafo “Parametri del bilancio”, compete agli amministratori di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Montepaschi in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l’implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio sulla responsabilità sociale. E’ nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio “*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (“*ISAE 3000*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (“*Code of Ethics for Professional Accountants*” dell’*International Federation of Accountants* (“*IFAC*”)), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio sulla responsabilità sociale non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul bilancio sulla responsabilità sociale consiste nell’effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio sulla responsabilità sociale, analisi del bilancio ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Valore economico direttamente generato e distribuito” incluso nella sezione “Performance economica” del bilancio sulla responsabilità sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2010, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 7 aprile 2011;

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

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

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al bilancio sulla responsabilità sociale dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 16 aprile 2010.

- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio sulla responsabilità sociale del Gruppo Montepaschi al 31 dicembre 2010 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida “*Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement*” definite nel 2008 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo “Parametri del bilancio”.

Firenze, 15 aprile 2011

KPMG S.p.A.



Andrea Rossi
Socio

4. Governance, impegni, coinvolgimento

L'approccio societario del Gruppo Montepaschi è improntato a principi di trasparenza, integrità e prudenza. La nostra "corporate governance" ci impone di agire nel rispetto dei nostri valori attraverso comportamenti che perseguano uno sviluppo in grado di conciliare la propria vocazione tradizionale con una crescita economica sostenibile e attenta alle esigenze dei territori.

La Capogruppo si è data un sistema di Amministrazione e Controllo di tipo tradizionale poiché valutato maggiormente idoneo nel garantire una sana e prudente gestione.

Le informazioni sulla "corporate governance" sono pubblicate nella **Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari**, redatta annualmente in conformità al Codice di Autodisciplina per le Società Quotate, e disponibile nella sezione "investors & ricerca" del sito www.mps.it.

Nel proseguo se ne riportano alcuni aspetti tra quelli maggiormente rilevanti per una valutazione della CSR del Gruppo.

I punti cardine che caratterizzano questo modello prevedono:

- Un **Consiglio di Amministrazione** (CdA) 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, sulle modalità di corretta attuazione delle regole di governo societario, esercitando i propri poteri in maniera autonoma e indipendente.
- L'**Assemblea dei soci**, competente a deliberare, tra l'altro, in sede ordinaria o straordinaria, in merito a:
 - La nomina e la revoca dei componenti il CdA e il Collegio Sindacale, ed i relativi compensi e responsabilità.
 - L'approvazione del bilancio e la destinazione degli utili.
 - Fusioni, scissioni, aumenti di capitale e ogni eventuale modifica dello Statuto.
 - La nomina della società di revisione contabile.
 - Le politiche di remunerazione ed i piani di compensi basati su strumenti finanziari a favore dei consiglieri di amministrazione, dei dipendenti e dei collaboratori (non legati da rapporto di lavoro subordinato) della Banca.

All'interno del CdA sono stati costituiti:

- **Il Comitato per la Responsabilità Sociale di Impresa** (vedi [4.9](#))
- **Il Comitato per la Remunerazione**
- **Il Comitato per il Controllo Interno**

E, dal novembre del 2010, a seguito della emanazione del nuovo Regolamento Consob in materia di "Operazioni con parti correlate", il **Comitato degli Amministratori Indipendenti**.

[Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari \(pagine 17, 26-29, 33-36\)](#)

4.2, 4.3
AMMINISTRATORI
INDIPENDENTI
E/O NON ESECUTIVI

I requisiti di indipendenza degli amministratori fanno riferimento alle specifiche regole stabilite dal D. Lgs 58/98 (TUF) e dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate.

In base a tali criteri, **il CdA ha accertato l'indipendenza di 3 amministratori su 12.**

D'altra parte **tutti gli amministratori sono non esecutivi**, in quanto:

- L'amministratore delegato, figura prevista statutariamente, non è stato nominato.
- Il Comitato esecutivo, dallo Statuto, non è stato costituito.
- Non vi sono amministratori che ricoprono funzioni direttive nella Banca.

[Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari \(pagine 16, 21, 22\)](#)

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 l'esercizio di tali previsioni statutarie:

- Limiti al possesso di titoli che possono avere come conseguenza eventuali restrizioni all'esercizio del diritto di voto - nessun socio, ad eccezione della Fondazione MPS, può possedere, a qualsiasi titolo, azioni ordinarie in misura superiore al 4% del capitale della Banca.
- La limitazione del potere di voto della Fondazione MPS si sostanzia nel fatto che in Assemblea Ordinaria può partecipare per un numero di azioni inferiore di almeno un'unità rispetto al totale di quelle detenute dagli altri soci presenti.

Inoltre:

- I soci che, anche congiuntamente, rappresentano almeno un quarantesimo del capitale avente diritto di voto, possono richiedere l'integrazione dell'elenco delle materie da trattare, indicando nella domanda gli ulteriori argomenti proposti.
- In Assemblea ciascun socio può intervenire sugli argomenti all'ordine del giorno.
- I dipendenti in possesso di azioni ordinarie della Banca possono esercitare il

proprio diritto di voto ed intervenire nelle Assemblee Ordinarie e Straordinarie.

- L'Assemblea, sulla base delle modifiche statutarie approvate nel 2009, approva le politiche di remunerazione e i piani di compensi basati su strumenti finanziari a favore dei consiglieri di amministrazione, dei dipendenti e dei collaboratori (non legati da rapporti di lavoro subordinato) della Banca.

Con delibera del 3 dicembre 2010, l'Assemblea della Banca ha apportato allo Statuto le necessarie **modifiche di adeguamento alla nuova disciplina normativa sui diritti degli azionisti delle società quotate di cui al D.lgs. 27/2010**, introducendo varie soluzioni aggiuntive volte a favorire l'esercizio dei diritti degli azionisti e la loro partecipazione alle assemblee della Banca.

Per le attività di confronto con le Organizzazioni Sindacali si veda il paragrafo [LA-Relazioni industriali](#).

[Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari \(pagine 7-10, 50-53\)](#)

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 assicurare piena rispondenza ai principi internazionali (Financial Stability Board 2.4.2009 e Direttiva 2010/76/CE) e alle disposizioni di Banca d'Italia in materia di remunerazione, nel periodo 2009-2010 la Banca ha attuato varie iniziative che sono state approvate dall'Assemblea dei Soci. Tra queste: l'introduzione di un sistema di incentivazione a medio lungo termine per il Top Management; l'esclusione dal sistema incentivante delle "funzioni di controllo" e del "Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari"; la costituzione di un organismo tecnico interfunzionale teso ad assicurare il coinvolgimento delle funzioni aziendali competenti nella definizione delle politiche di remunerazione.

Tuttavia, le disposizioni poste in "consultazione" da Banca d'Italia nel dicembre 2010, destinate ad abrogare tutte le norme esistenti, richiedono alla Banca ulteriori iniziative di allineamento, che riguardano:

- La definizione del perimetro del personale cosiddetto "più rilevante", cioè tutti quei soggetti la cui attività professionale ha o può avere un impatto notevole sul profilo di rischio dell'azienda.
- L'innalzamento, nell'ambito del sistema di obiettivi di performance, del peso degli indicatori risk adjusted, ovvero quegli indicatori in grado di incorporare adeguatamente i rischi in un orizzonte temporale non breve.
- La struttura della retribuzione variabile che, specie per il personale "più rilevante", dovrà rispondere a determinati requisiti in termini di pay-mix (fisso vs variabile),

logiche di differimento (pagamento in almeno 3 anni) e pay-out (erogazione in cash/strumenti finanziari).

Le nuove politiche di remunerazione, conformi agli standard applicativi elaborati dal Financial Stability Board, nonché alle disposizioni di Banca d'Italia (in corso di emanazione), sono state approvate dal CdA e saranno sottoposte all'Assemblea dei Soci riunita per l'approvazione del Bilancio 2010.

Per quanto riguarda il tema, più specifico, del **legame fra compensi e performance**, il sistema attualmente in uso prevede che la Banca assegni a ciascuna struttura/manager gli obiettivi utili ai fini del sistema incentivante attraverso la *balanced scorecard* (scheda obiettivo), strumento finalizzato ad allineare i comportamenti individuali agli indirizzi di Gruppo ed evidenziare le priorità strategiche ed operative. Tali schede recepiscono gli Indicatori Sintetici di Performance ("ISP") così come strutturati dalla funzione Pianificazione nel processo annuale di programmazione e controllo (budget).

Per alcune funzioni centrali, non destinatarie di obiettivi quantitativi (o per le quali gli obiettivi quantitativi siano marginali rispetto al valore gestionale delle attività svolte), è in fase di predisposizione un modello che, partendo da caratteristiche oggettive dei processi e dell'organizzazione, è basato su **indicatori in grado di rilevare la "qualità della prestazione" percepita dalla clientela interna**.

In ordine alle figure di Rete, al fine di **accrescere i livelli di fidelizzazione e valorizzazione dei rapporti con le famiglie e le aziende, evitando rischi reputazionali**, nella definizione del sistema di incentivazione del 2010 è stato accresciuto il peso assegnato al fattore "Bonus-Malus", che rettifica i risultati raggiunti, e ne è stata integrata la composizione, introducendo altri indicatori di conformità (uno di essi è basato sui reclami pervenuti dalla clientela e quindi in grado di cogliere la presenza di eventuali segnali di patologia).

Infine, è in fase di costruzione per il 2012 un nuovo indicatore di "customer perception index", da inserire nell'ambito delle schede obiettivo.

[Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari \(pagine 28-33\)](#)

4.6
ATTIVITÀ IN ESSERE
PRESSO IL PIÙ ALTO
ORGANO DI GOVERNO
PER GARANTIRE CHE
NON SI VERIFICHI
CONFLITTI DI INTERESSE

In materia di **Operazioni con Parti Correlate** la Banca si è conformata alla specifica disciplina come modificata dal nuovo Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010.

[Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari \(pagine 16, 18, 28, 29, 45, 46\)](#)

4.7 QUALIFICHE DEGLI AMMINISTRATORI

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

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

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

Nel corso dell'anno sono state fornite (anche attraverso presentazioni dirette) informative su novità normative (in materia di operazioni con parti correlate, revisione legale dei conti, ecc.) ed aggiornamenti costanti su materie rilevanti quali, i controlli interni e il risk management.

Tutti gli amministratori sono uomini con un'età media di 60 anni.

[Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari \(pagine 11-15\)](#)

4.8 MISSIONE, VALORI, CODICI DI CONDOTTA E PRINCIPI

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

Recepire prontamente le norme e gli indirizzi regolamentari ed assicurarne costantemente la più ampia conformità è la prima caratteristica del nostro approccio alla CSR.

Le nostre aspirazioni ed i nostri impegni di CSR vanno oltre, in ottica di sostenibilità e competitività.

Principi e regole volontari sono formalizzati attraverso:

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

Inoltre, il Gruppo, nello svolgimento delle proprie attività si ispira e ottempera a disposizioni esterne, di provenienza nazionale e internazionale che possono assumere la forma di principi, norme vincolanti e norme di raccomandazione, tra cui in particolare:

- Il codice di autodisciplina per le società quotate alla Borsa Italiana.
- Il codice di comportamento del settore bancario.
- Il Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010 recante “Disposizioni in materia di operazioni con le parti correlate”.
- Il D. Lgs 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa degli enti.

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

Le questioni sui cui riteniamo si possa misurare in modo più appropriato la responsabilità sociale del Gruppo Montepaschi sono identificate attraverso:

- Un’attenta analisi dello scenario macroeconomico.
- La considerazione delle dinamiche sociali ed ambientali.
- I rilievi di ricerche interne.
- Verifica di coerenza con la value proposition ed il Codice Etico.
- Gli sviluppi di standard internazionali.
- La considerazione dei criteri di valutazione utilizzati da analisti e investitori specializzati.
- La raccolta di input rivenienti dai rapporti con gli stakeholder.
- Il confronto con altre aziende ed organizzazioni che si sviluppa in seno alle associazioni multistakeholder cui partecipiamo.

Tali questioni sono quindi considerate per sviluppare la Strategia di CSR, che nel 2010 è stata attuata secondo le direttrici tracciate negli anni passati ed incentrate dunque sulla qualità del servizio al cliente, l’eccellenza delle condizioni lavorative, l’etica del business e l’attenzione agli impatti sociali ed ambientali dell’attività.

All’attuazione della Strategia di CSR sovrintende il Comitato per la Responsabilità Sociale d’Impresa, con il supporto dell’Area

Il Comitato per la Responsabilità Sociale d’Impresa

È composto da tre amministratori (2 indipendenti). Alle riunioni partecipano anche il Direttore Generale ed il Presidente del Collegio Sindacale.

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.

Quest’anno si è riunito 4 volte, per discutere di argomenti quali:

- Il Bilancio sulla Responsabilità Sociale.
- La proposta di Piano CSR 2011-13.
- La nuova Politica Ambientale del Gruppo.
- La verifica delle soluzioni alternative per una più efficace governance della CSR.

Comunicazione della Capogruppo, dove opera un team specialistico di tre persone.

L'Area è allocata gerarchicamente a riporto del Direttore Generale (il ruolo esecutivo più alto della Banca) e riporta funzionalmente al Presidente del CdA.

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.

4.10
PROCESSO
PER VALUTARE
LE PERFORMANCE
DEL PIÙ ALTO
ORGANO DI GOVERNO

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

Il processo di autovalutazione prevede:

- La compilazione di questionari ad hoc.
- L'analisi dei questionari da parte del Comitato degli Amministratori Indipendenti.
- Eventuali interviste-approfondimenti sempre da parte del Comitato degli Amministratori Indipendenti.

Rilevano inoltre i seguenti indicatori: il numero di riunioni effettuate nel corso dell'anno (28 nel 2010) ed il relativo tasso medio di partecipazione (80% nel 2010).

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

[Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, \(pagina 18\)](#)

4.11
MODALITÀ
DI APPLICAZIONE
DEL PRINCIPIO O
APPROCCIO
PRUDENZIALE

La crisi ha rivelato l'importanza del ruolo delle banche. Un obiettivo, in ottica di sostenibilità, è prevenire e mitigare gli effetti di tali rischi sull'economia reale. Per questo è necessario assicurare idonei presidi di governo, gestione e controllo a garanzia di comportamenti sempre corretti e trasparenti nel mercato.

Il Gruppo Montepaschi, in virtù di un approccio alla gestione finanziaria tradizionalmente prudente, in coerenza con il proprio [**Codice Etico**](#), ha:

- Risposto prontamente ai nuovi requisiti regolamentari in materia di corporate governance e risk management.
- Rafforzato ulteriormente i sistemi di gestione e controllo dei rischi e le dotazioni

patrimoniali necessarie per la loro copertura.

- Lavorato a nuove politiche di remunerazione.

Lo ha fatto in costante raccordo con Banca d'Italia, le altre autorità competenti, e collaborando in sede ABI.

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

- Già dal primo semestre del 2009 l'Area Risk Management, che definisce le metodologie di analisi e misurazione dei rischi incorsi, è stata posta a diretto riporto del Direttore Generale ed ha un riporto funzionale con il CdA ed il CFO. Questo assetto, in linea con le norme e le migliori pratiche internazionali, mira a garantire maggiori incisività e autonomia all'attività.
- Ulteriormente potenziato il processo di risk management, principalmente in relazione alla progressiva estensione alle varie società del Gruppo dei modelli avanzati per finalità gestionali e segnaletiche. Già implementati in Capogruppo dal 2008 sui rischi di credito (AIRB Advanced Internal Rating Based) e operativi (AMA - Advanced Measurement Approach) in linea con i principi di Basilea 2 - primo pilastro.
- Proseguite le attività volte a migliorare i modelli interni sui rischi di mercato e di controparte.
- Migliorati ulteriormente i processi di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale e di redazione del relativo resoconto ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) in conformità a Basilea 2 - secondo pilastro.
- Fornite al mercato informazioni trimestrali rilevanti su adeguatezza patrimoniale, esposizione ai rischi e relativi sistemi di gestione (disponibili nella sezione "investors & ricerca" del sito www.mps.it) in conformità a Basilea 2 - terzo pilastro. In corso d'anno sono stati rivisti, al fine di renderli più efficienti, i processi interni di redazione e pubblicazione di tali informative.
- In conformità alle disposizioni di Banca d'Italia e Consob, sono state fornite ampie informazioni integrative sugli investimenti che il mercato considera ad alto rischio. In particolare, nelle relazioni finanziarie sono rese disponibili analisi specifiche sui valori di bilancio di prodotti strutturati di credito di proprietà del Gruppo (CDO - Collateralized Debt Obligation, ABS - Asset-Backed Securities e altri) e sull'impiego di strumenti derivati, negoziati a favore della clientela.

4.12, 4.13

ADOZIONE DI CODICI

E PRINCIPI ESTERNI

E PARTECIPAZIONE

AD ASSOCIAZIONI

DI CATEGORIA

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

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



Sosteniamo e partecipiamo all'attività di Organizzazioni Italiane ed internazionali per promuovere la CSR, tra cui:

- [Associazione Bancaria Italiana](#) - componenti della Commissione Tecnica CSR e di numerose altre commissioni e gruppi di lavoro. Nel 2010 in particolare abbiamo partecipato a tavoli di lavoro su temi di CSR quali: 1) gli indicatori di sostenibilità nei bilanci delle PMI, quali elementi di possibile ulteriore considerazione da parte delle banche; 2) il rapporto tra le banche ed il non profit; 3) gli aspetti di CSR rilevanti nel rapporto banca-consumatori; 4) i servizi bancari agli immigrati; ecc.
- [Forum per la Finanza Sostenibile](#) - partecipiamo ai seminari, workshop e incontri promossi dall'associazione per promuovere la cultura della responsabilità sociale nella pratica degli investimenti finanziari. Nel 2010 abbiamo collaborato in particolare alla realizzazione di un Manuale sugli investimenti socialmente responsabili rivolto ai promotori finanziari e agli addetti alla vendita di prodotti finanziari.
- [Csr Europe](#) (anche attraverso il nodo italiano [Fondazione Sodalitas](#)) - Nel 2010 abbiamo seguito da vicino gli sviluppi di vari gruppi di studio su temi quali: 1) la misurazione dell'impatto sociale delle imprese nei territori; 2) l'inclusione e l'educazione finanziaria; 3) il valore economico delle performance non finanziarie; ecc.
- [Carbon Disclosure Project](#) - di cui siamo partner in Italia. Sottoscriviamo, come investitori, la richiesta che annualmente CDP presenta alle maggiori aziende del mondo di rendere pubbliche le proprie politiche e performance sulla lotta ai cambiamenti climatici. Nel 2010 abbiamo collaborato alla realizzazione del Rapporto Italia.

4.14-4.17

COINVOLGIMENTO
DEGLI STAKEHOLDER

I principi seguiti dal Gruppo per identificare i propri stakeholder e per definire gli approcci più appropriati alla gestione delle relative attività di coinvolgimento sono riportati nella specifica [Politica sullo stakeholder engagement](#).

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

IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E PRINCIPALI MODALITÀ E ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO		
STAKEHOLDER	MODALITÀ DI RELAZIONE E COINVOLGIMENTO	QUESTIONI AFFRONTATE NEL 2010
Dipendenti	Indagini annuali di employee perception	Percezione degli addetti di filiale rispetto alle condizioni di lavoro e agli strumenti a loro disposizione per servire i clienti (PR5)
	Paschi Risorse per raccolta annuale di feedback sui percorsi di sviluppo delle competenze	Gap di competenze e piani di sviluppo futuri (LA-Rapporti e condizioni di lavoro)
	Verifica della rispondenza dei corsi di formazione alle aspettative	Contenuti e format dei corsi di formazione (LA-Formazione e sviluppo risorse)
	Questionari e focus group	Mobilità sostenibile (EN7)
	Raccolta di feedback tramite una specifica casella di posta accessibile dalla newsletter elettronica settimanale	Varie, inerenti alle attività della Banca.
Clienti retail	La rete delle filiali; la piattaforma di consulenza; ecc.	Aspettative bisogni finanziari dei clienti (FS15)
	Indagini annuali di customer satisfaction tramite interviste telefoniche	Soddisfazione del rapporto (PR5)
	Analisi dei reclami	La rispondenza del servizio con gli impegni assunti con il cliente e le aspettative; tempi di risposta; ecc. (PR5)
Clienti corporate	Indagini annuali di customer satisfaction tramite questionari on-line	Soddisfazione del rapporto (PR5)
	Relazioni commerciali continue con le PMI tramite specifici presidi territoriali	Accesso al credito e sistemi di valutazione; livelli di capitalizzazione; gli effetti della crisi e le soluzioni messe in atto dalla Banca
	Ciclo di incontri-dibattiti nel territorio	Crisi economica ed effetti sulle imprese; possibili soluzioni per la ripresa; ecc. (FS5)
	Confronti nell'ambito di convegni pubblici	Sviluppo delle energie rinnovabili; internazionalizzazione; ecc. (FS5)
Clienti enti	Relazioni commerciali continue tramite specifici presidi territoriali	Public finance; sviluppo delle energie rinnovabili; ecc. (EC8)
Azionisti e investitori	Assemblee dei soci; road show; conference call; incontri individuali	Resoconti finanziari e di CSR; risk management e dotazioni patrimoniali; qualità del credito; sistemi di remunerazione; profilo CSR della Banca; ecc.

Governance, impegni, coinvolgimento

STAKEHOLDER	MODALITÀ DI RELAZIONE E COINVOLGIMENTO	QUESTIONI AFFRONTATE NEL 2010
Analisti	Road show; conference call; incontri individuali; ecc.	Risk management e dotazioni patrimoniali; qualità del credito; sistemi di remunerazione; ecc.
	Workshop in azienda (corporate briefing); conference call; questionari di valutazione e rating	Profilo CSR della Banca e analisi dei gap
	Collaborazione per ricerche sviluppi di servizi finanziari	Rating CSR dei fondi d'investimento offerti alla clientela (FS11); Rating CSR del portafoglio di investimenti dei fondi di previdenza integrativa dei dipendenti della Banca (EC3); rischi e opportunità della carbon finance (EC2)
Fornitori	Supplier day; incontri individuali; questionari; ecc.	Sostenibilità della catena di fornitura (EN26)
Organizzazioni non profit	Collaborazione nel campo del microcredito; centri d'ascolto; ecc.	Possibili soluzioni finanziarie per gestire momenti di particolare difficoltà da parte di soggetti "non bancabili"
	Collaborazione per raccolte fondi con finalità benefiche	Vedi EC8
	Incontri con rappresentanze del non profit	Bisogni finanziari delle organizzazioni non profit; relazione tra banche e settore degli armamenti
Media	Diffusione di informazioni sui fatti aziendali; incontri-interviste con i rappresentanti della Banca; monitoraggio dell'esposizione della Banca sui media; ecc.	Principali fatti aziendali
	Collaborazione per incontri-dibattiti sul territorio	Crisi economica ed effetti sulle imprese; possibili soluzioni per la ripresa
Organizzazioni sindacali	Contrattazione collettiva	Riorganizzazioni aziendali e sviluppi societari; remunerazioni; formazione; assunzioni; promozioni e sistemi di valutazione; trasferimenti; ecc. (LA3)
	Riunioni periodiche degli organismi paritetici Banca-Organizzazioni sindacali	Salute e sicurezza; pari opportunità; clima lavorativo; sostenibilità ambientale; redazione del Bilancio CSR
Associazioni consumatori	Consumer Lab	Questioni "calde" relative al rapporto banca-consumatore (www.mps.it/consumer+lab)
Associazioni imprenditoriali	Definizione di accordi commerciali e, anche tramite ABI, istituzionali	La comunicazione finanziaria ed il dialogo tra banche e imprese; l'utilizzo di indicatori CSR anche nei rapporti tra banche e imprese, ecc.
Autorità di vigilanza	Confronti su modi e termini di recepimento di disposizioni regolamentari e prescrizioni operative	Sistemi di remunerazione; operazioni con parti correlate; risk management; trasparenza; ecc.
Associazioni di categoria	Partecipazione al Comitato Esecutivo ed a varie Commissioni tecniche di ABI	Vedi 4.12
	Partecipazione alle attività di varie organizzazioni multistakeholder che promuovono la CSR	Vedi 4.12

FS. Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

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

APPROCCIO GESTIONALE

FS1
POLITICHE AMBIENTALI
E SOCIALI APPLICATE
AL BUSINESS

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

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

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

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

In particolare, relativamente al **settore degli armamenti**, dal 2000 la policy è quella di "evitare l'attività di finanziamento e di intermediazione di flussi derivanti da forniture ricadenti nelle previsioni della Legge 185/1990".

Sul tema dell'**ambiente** è stata approvata nei primi mesi del 2011 una nuova [Policy](#) di Gruppo, che prevede, tra l'altro, di "sviluppare politiche di credito che tengano conto anche dei possibili impatti ambientali delle imprese clienti e dei loro progetti".

Dal 2008 è attiva anche una [Policy](#) in tema di energia e cambiamenti climatici che impegna il Gruppo a "sostenere e promuovere gli investimenti nel settore delle energie rinnovabili e nello sviluppo di tecnologie a bassa emissione".

Sono previsti anche precisi impegni per aumentare l'inclusione finanziaria dei clienti. Il [Codice Etico](#) assicura "attenzione ai bisogni delle componenti sociali più deboli, favorendone l'accesso ai servizi bancari, l'uso consapevole del credito e la prevenzione del sovra indebitamento". In proposito rilevano le politiche commerciali attivate nell'anno, soprattutto verso la clientela privata, per valorizzare i prodotti di protezione assicurativa, sia ramo danni che ramo vita, per gli indubbi rilievi sociali che determinano.

Le attività del Gruppo sono prevalentemente concentrate in Italia, dove, anche in ottemperanza a specifiche leggi, gli standard ambientali e sociali sono relativamente elevati (valutazione di impatto ambientale sulle infrastrutture, normativa sui contratti di impiego e sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro).

Pur non evidenziando particolari criticità riguardo agli effetti sulla qualità del credito imputabili ad eventuali problematiche di tipo ambientale e sociale dei nostri clienti e dei progetti che finanziamo, da alcuni anni, abbiamo in essere procedure per monitorare in particolare il rischio ambientale del credito e l'operatività nel settore delle armi.

In quanto tematiche oggetto di attenzione da parte di diversi stakeholder assicuriamo, inoltre, un'adeguata disclosure sul supporto finanziario offerto dal Gruppo a settori e Paesi controversi.

RISCHIO AMBIENTALE DEL CREDITO

Viene svolta un'attenta analisi dei principali aspetti di rischio-opportunità ambientali insiti nelle attività di corporate banking e project financing: sono rilevati, attraverso le procedure ordinarie di valutazione del merito creditizio, i tassi di potenziale impatto ambientale ed il possesso di eventuali certificazioni ad hoc (a fine 2010 si registrano circa 1.300 certificazioni ISO14001 e 150 OHSAS18001) da parte delle aziende affidate.

In particolare:

- Le operazioni di project financing ed i finanziamenti corporate di competenza della controllata Mps Capital Services sono stati sottoposti ad 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. Nel 2010 sono stati analizzati 259 progetti per quasi 3,5 miliardi, in notevole aumento rispetto al 2009. L'aumento in termini percentuali, rispetto all'anno precedente, delle operazioni con impatto ambientale migliore (B), è in buona parte imputabile al crescente impegno nella selezione delle operazioni. In particolare, per le operazioni del settore energetico, le valutazioni sono effettuate anche sulla base di due diligence condotte da consulenti tecnici esterni.
- 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 2010 sono stati analizzati 416 clienti per circa 18 miliardi di euro. Inoltre, di volta in volta, in sede di istruttoria/analisi degli affidamenti e degli specifici finanziamenti proposti, viene effettuata una valutazione dei rischi ambientali e sociali connessi.
- Il Comitato Crediti ha adeguatamente ponderato le sue decisioni anche con considerazioni inerenti ai risvolti ambientali dei progetti di finanziamento più rilevanti (ad esempio: le performance energetiche).

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

FINANZIAMENTI SOTTOPOSTI A SCREENING AMBIENTALE	2010	2009
Credito specializzato - Mps Capital Services		
Numero operazioni	259	215
Importi (milioni di euro)	3.499	2.151
Aziende con fatturato superiore a 500 milioni		
Numero clienti	416	470
Importi (milioni di euro)	17.976	18.355

LIVELLI DI RISCHIO AMBIENTALE DELLE OPERAZIONI MPS CAPITAL SERVICES (2010)	PROGETTI	%	IMPORTI (milioni di euro)	%
Basso (A)	88	34,0	199	5,7
Medio (B)	120	46,3	2.518	72,0
Significativo (C)	29	11,2	301	8,6
Elevato (D)	22	8,5	481	13,7

OPERATIVITÀ NEL SETTORE DEGLI ARMAMENTI

Per quanto attiene al finanziamento delle armi, l'operatività è presidiata direttamente dalle direzioni generali delle Società del Gruppo e sono state impartite precise direttive alla Rete al fine di **evitare qualsiasi coinvolgimento in operazioni ricadenti nell'ambito delle legge 185/90**. Tali direttive sono state estese nel 2009 anche a Banca Antonveneta che, prima dell'ingresso nel Gruppo, aveva un certo coinvolgimento nel settore. Nel 2010 si registrano alcune segnalazioni relative ad operazioni residue, precedentemente autorizzate, per circa 37 milioni di euro complessivi. Al di fuori dello scopo di applicazione della legge 185/90, il Gruppo ha rapporti commerciali con aziende, che sviluppano una parte del loro fatturato nel settore delle armi, fornendo loro servizi finanziari generali, non destinati a progetti specifici. Gli impieghi a fine 2010 erano pari a 162,9 milioni.

SUPPORTO FINANZIARIO A SETTORI E PAESI "CONTROVERSI"

Vi sono settori industriali che, in relazione ai loro processi produttivi, hanno un insito impatto ambientale. Registriamo regolarmente i nostri impieghi in tali tipologie di aziende (petrolifere, siderurgiche, chimico-farmaceutiche, ecc.). Al 31.12.2010 l'esposizione in detti settori era pari a 33.333 milioni (il 22,5% del totale). Fra i principali settori rilevano quello delle infrastrutture, che rappresenta il 2,4% degli impieghi e il siderurgico-metallurgico che conta per il 3,7%. A seguito di una riclassificazione dei codici di attività, i valori del 2010 non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti.

OPERATIVITÀ IN SETTORI AD ELEVATO IMPATTO AMBIENTALE	2010
Impieghi (milioni di euro)	33.333
Incidenza sul totale impieghi (%)	22,5

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

In relazione a settori e Paesi considerati “controversi”, ovvero oggetto di valutazioni “etiche” da parte dell’opinione pubblica, pur non avendo policy interne che ne precludano l’affidamento, riteniamo comunque opportuno fornire adeguata disclosure sulla nostra esposizione.

IMPIEGHI IN SETTORI “CONTROVERSI”	2010		2009	
	Importi (milioni di euro)	%	Importi (milioni di euro)	%
Produzione e commercio di armi	163	0,12	145	0,11
Produzione e commercio di tabacco	34	0,02	17	0,01
Produzione e commercio di alcool	147	0,11	146	0,12
Produzione e commercio pellicce	25	0,02	27	0,02

IMPIEGHI IN PAESI “CONTROVERSI” (milioni di euro)	2010	2009
Paesi ad alto tasso di corruzione *	370	334
Paesi a regime fiscale privilegiato **	369	14
Paesi con scarso rispetto dei diritti umani ***	417	397

Gli impieghi verso tali Paesi sono da ricondursi in prevalenza ad operazioni con controparti bancarie locali e a supporto delle esportazioni commerciali di imprese italiane nostre clienti.

* Paesi con indice CPI di Transparency International ≤ 3 .

** Paesi inseriti nella Grey List OCSE (aggiornata al 04.01.2011).

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

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

Nei contratti di project financing e di finanziamento alle grandi imprese vengono inserite specifiche clausole, differenziate in funzione della tipologia di investimento, che impegnano l’azienda finanziata a rispettare la normativa e altri standard imposti da autorità locali in merito alla tutela dell’ambiente, alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai contratti di impiego, alla trasparenza nei contratti di appalto.

La verifica del rispetto di tali standard può essere fatta ex ante, in itinere ed ex post, avvalendosi della documentazione fornita dal cliente o mediante due diligence eseguite da consulenti esterni.

Non si rilevano, ad oggi, casi di non rispetto di tali clausole.

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

I processi attivati per accrescere le competenze del personale, in particolare della Rete, sui temi della sostenibilità e della business ethics, riguardano la formazione, la comunicazione interna e l’attività di ricerca:

- La formazione. Attraverso corsi in aula e online i dipendenti sono costantemente aggiornati in materia di prevenzione dei rischi connessi ai rapporti con la pubblica amministrazione e con altre controparti (D.lgs 231/2001), antiriciclaggio, migrant banking, gestione ambientale e salute e sicurezza dei lavoratori.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

- L'attività di ricerca, che sviluppa anche analisi delle principali dinamiche sociali, a supporto dell'azione commerciale. Tra i temi analizzati nel 2010: i trend demografici, le dinamiche occupazionali, i flussi migratori, i consumi delle famiglie, i settori delle energie rinnovabili e del riciclaggio dei rifiuti.
- La comunicazione interna, con informazioni aggiornate su aspetti commerciali e per la condivisione delle vicende aziendali (vedi [LA - Strategia e modelli di sviluppo](#)).
- Schede prodotto a supporto dell'attività commerciali che, ove rileva approfondiscono le questioni sociali e ambientali delle motivazioni di vendita (es. finanziamenti alle energie rinnovabili e prodotti per l'inclusione finanziaria).

Costituiscono altresì occasioni di crescita anche le attività di confronto con le rappresentanza imprenditoriali e dei consumatori.

FS5
INTERAZIONE CON
CLIENTI E PARTNER
COMMERCIALI SU RISCHI
E OPPORTUNITÀ
SOCIO-AMBIENTALI
NEL BUSINESS

Ci confrontiamo in modo continuativo con i clienti e con altri partner commerciali sulla sostenibilità del business e sui relativi rischi ed opportunità.

Nell'ambito delle partnership in essere nei comparti assicurativo-previdenziale e dell'asset management è stata posta attenzione a questioni rilevanti in ottica CSR quali: la protezione e la previdenza, gli investimenti socialmente responsabili, i possibili sviluppi dell'offerta nel mercato della green finance, gli impegni di servizio, la trasparenza e la semplicità delle comunicazioni ai clienti; ecc.

Altre iniziative hanno riguardato nel 2010:

CLIENTI/PARTNER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	QUESTIONI AFFRONTATE	SOLUZIONI INDIVIDUATE
Associazioni dei consumatori	Collaborazione all'iniziativa "Consumer Lab a casa vostra" con l'attivazione di un corner in 8 città per tre giorni. Il corner è stato presidiato da un dipendente della Banca e da rappresentanti delle Associazioni dei consumatori	I diritti-doveri del cliente bancario e, in generale, le caratteristiche dei servizi-prodotti finanziari	L'iniziativa è stata apprezzata dai partner che hanno deciso di confermarla anche per il 2011
	Sviluppo di guide informative, di educazione finanziaria nell'ambito di Consumer Lab	I diritti-doveri del cliente bancario	Diffusione della guida tramite il web e, in versione cartacea (200.000 copie) nelle filiali e nelle reti territoriali delle associazioni
		Uso responsabile dello strumento finanziario "cessione del quinto"	Diffusione della guida tramite il web e, in versione cartacea (100.000 copie) nelle filiali e nelle reti territoriali delle associazioni
	Ricognizione interna al Consumer Lab sul tema "bisogni finanziari delle organizzazioni non profit"	Bisogni finanziari delle organizzazioni non profit	Individuazione di prodotti e servizi ad hoc da sviluppare ulteriormente

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

CLIENTI/PARTNER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	QUESTIONI AFFRONTATE	SOLUZIONI INDIVIDUATE
Clienti corporate	21 road show in altrettante città italiane per mettere a confronto imprenditori, istituzioni ed esperti del mercato e del risparmio	Soluzioni per fronteggiare la crisi economica	Individuazione di possibili misure per affrontare le problematiche delle imprese a seguito della crisi, anche attraverso il loro rapporto con la Banca
	Partecipazione di rappresentanti della Banca a convegni tematici	1. Energie rinnovabili ed efficienza energetica: analisi degli specifici incentivi pubblici e dei criteri di finanziabilità dei progetti; 2. Internazionalizzazione d'impresa: il ruolo della Banca	Rilevazione di spunti per ulteriori sviluppi delle specifiche offerte della Banca
Associazioni imprenditoriali	Incontri nel territorio	Bisogni finanziari delle piccole imprese e sviluppo sostenibile	Definizione di accordi di collaborazione per sviluppare supporti appropriati per le imprese
	Definizione di accordi commerciali e, anche tramite ABI, istituzionali	La comunicazione finanziaria ed il dialogo tra banche e imprese; l'utilizzo di indicatori CSR anche nei rapporti tra banche e imprese, ecc.	Adesione agli specifici accordi ABI-Confindustria
		Bisogni finanziari delle aziende del settore chimico a supporto dei loro investimenti ambientali	Avvio di un gruppo di studio preliminare tra Federchimica e le maggiori banche, coordinato dal Forum per la Finanza Sostenibile
	Tavole rotonde, in collaborazione con la Fondazione Qualivita ed EXPO 2015	La valorizzazione delle eccellenze agroalimentari	Individuazione di possibili collaborazioni tra la Banca e le associazioni di categoria per sostenere lo sviluppo del comparto agroalimentare

PRODOTTI E SERVIZI

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

Il Gruppo Montepaschi svolge la propria attività bancaria intrattenendo rapporti con **oltre 6,2 milioni di Clienti**⁽¹⁾ dei quali circa 5,9 milioni sono gestiti dalle reti commerciali di Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta e Biverbanca e nell'ambito del canale riservato alla Promozione Finanziaria

CLIENTI	2010*	2009**
Clienti attivi	5.791.649	5.785.205

* Il dato non comprende il Canale di Promozione finanziaria (123.897 clienti al 31.12.2010), Consum.it (354.441 a novembre 2010), filiali e banche estere.

** Il dato non comprende Biverbanca (147.443 clienti al 31.12.2009), Consum.it (378.213 a novembre 2009), filiali e banche estere.

¹ Il dato comprende i clienti di Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta, Biverbanca e quelli non condivisi gestiti direttamente da Consumit. Si ricorda che in data 16/4/2010 è avvenuta la fusione per incorporazione di Banca Personale in Banca Monte dei Paschi di Siena con decorrenza degli effetti contabili/fiscali dal 1° gennaio 2010.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

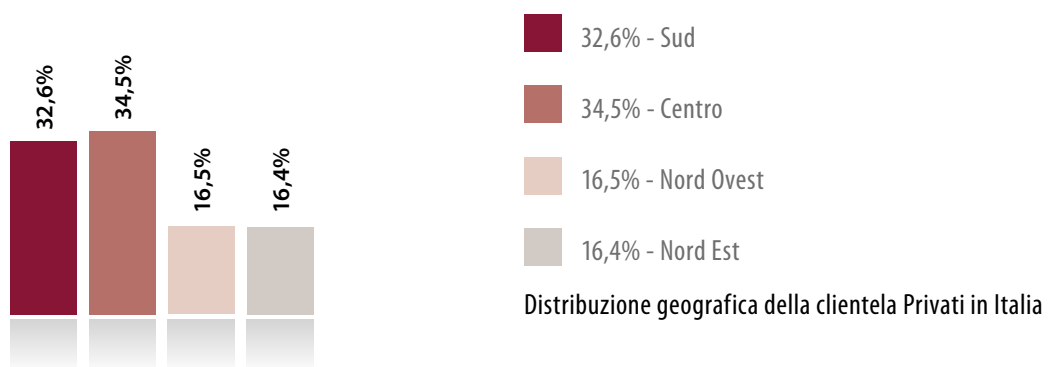
Dopo il 2009, anche nel 2010 le dinamiche di sviluppo del portafoglio clienti, di seguito descritte, sono state influenzate da alcuni importanti cambiamenti societari e organizzativi, tra cui:

- L'integrazione di Banca Personale in Banca Monte dei Paschi ha infatti portato ad una riduzione "tecnica" del parco clienti dovuta a diverse migliaia di clienti condivisi quando le banche erano due entità giuridiche diverse.
- La cessione al mercato nel corso dell'anno di alcune filiali Banca Monte dei Paschi di Siena, in ottemperanza alle richieste dall'Autorità Antitrust, ha un impatto sul dato della retention.

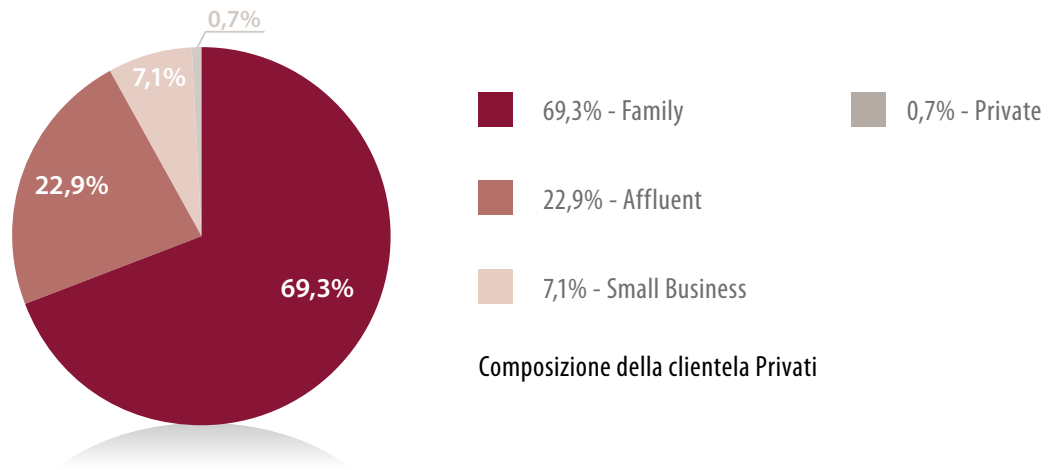
La clientela commerciale è classificata in segmenti ai quali è attribuito uno specifico modello di servizio per meglio rispondere alle esigenze ed ai bisogni da essa manifestati: La clientela privati rappresenta il 98,6%, mentre quella corporate l'1,4%.

CLIENTELA PRIVATI

Consiste in **oltre 5,7 milioni di clienti** distribuiti su tutto il territorio nazionale con una maggiore presenza nelle aree geografiche del centro Italia. Nell'ambito di questo segmento di clientela prevale con il 69,3% la componente delle famiglie consumatrici (Family) che richiedono prevalentemente finanziamenti (credito al consumo e mutui) e servizi di investimento per portafogli di dimensioni più contenute. Segue con il 22,9% la clientela caratterizzata da portafogli più consistenti tali da richiedere una gestione personalizzata (Affluent) e quella rappresentata dalle piccole imprese (Small Business) e dalla clientela ad elevato standing (Private) che incidono rispettivamente per il 7,1% e per lo 0,7%.



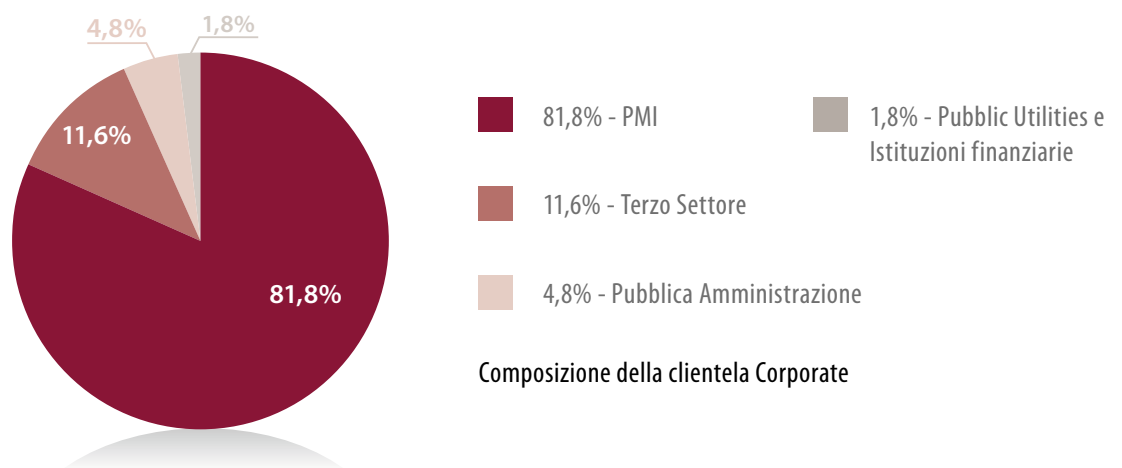
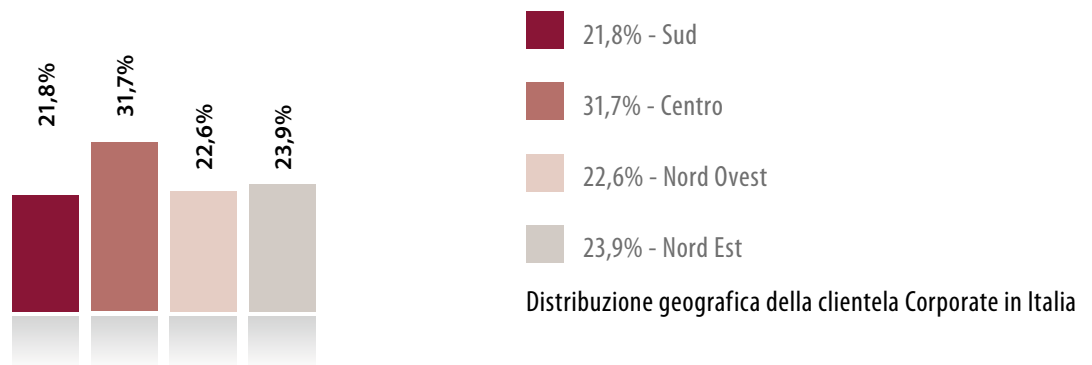
Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario



Esaminando la suddivisione della clientela Privati per fasce di età, a livello di Gruppo la più rappresentata è la fascia compresa tra 41 e 55 anni che incide per oltre il 30%. Il cluster della clientela immigrata pesa a livello di Gruppo per il 5,16% con una maggiore penetrazione di Banca Antonveneta rispetto alla Capogruppo ed a Biverbanca.

CLIENTELA CORPORATE

È costituita da oltre 78.000 clienti, ripartiti tra Piccole e Medie Imprese (circa l'82%) ed Enti (18%), concentrati nelle Regioni del Nord Italia (46,5%) ma con una significativa rappresentatività anche al Centro (31,7%).



Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

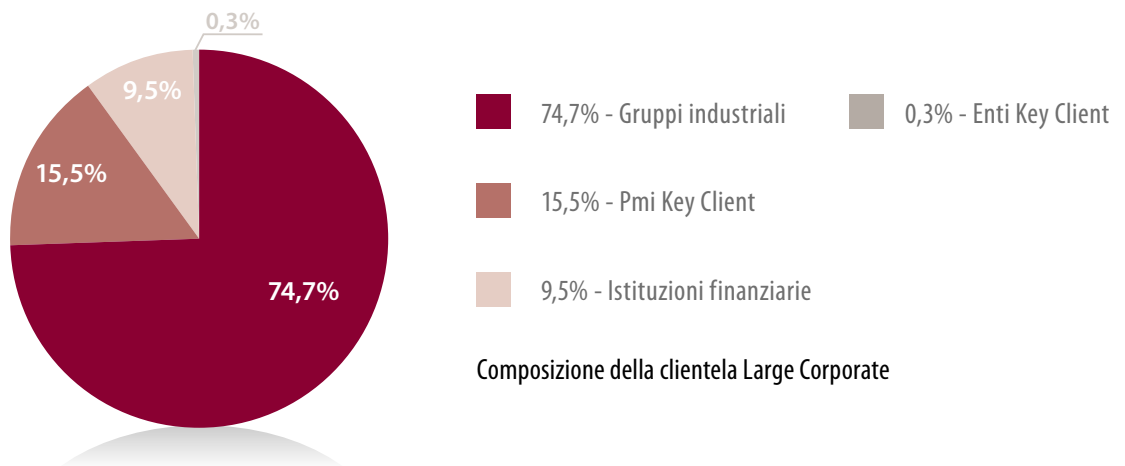
Relativamente alla categoria "imprese", la suddivisione per ramo di attività evidenzia una presenza più incisiva del Gruppo nel commercio, nei servizi, nelle costruzioni e nei tradizionali settori del Made in Italy (manifatturiero, tessile-abbigliamento e alimentare).

RIPARTIZIONE DEI CLIENTI IMPRESE PER RAMO DI ATTIVITÀ (%)	CLIENTI*	PRIVATI**	CORPORATE
Commercio, pubblici esercizi	19,8	22,0	8,8
Credito e assicurazione, servizi alle imprese	12,1	11,8	13,7
Industria costruzioni e installazioni impianti edili	11,6	12,0	9,6
Industria alimentare, tessili, pelli, abbigliamento	9,6	9,0	12,8
Commercio all'ingrosso	8,4	7,7	12,0
Industria manifatturiera, lavorazione metalli, meccanica di precisione	7,0	6,2	11,0
Pubblica amministrazione, servizi pubblici-privati	6,1	6,6	3,6
Agricoltura, caccia e pesca	4,8	5,1	3,1
Trasporti e comunicazioni	3,4	3,4	3,5
Industria estrattiva, chimica e trattamento minerali	1,8	1,4	3,9
Energia, gas e acqua	0,5	0,4	1,2
Non classificato	14,9	14,4	16,9

* Media ponderata delle incidenze rilevate sui singoli mercati Privati e Corporate.

** Clientela Small Business con personalità giuridica.

Un modello di servizio a parte è riservata alla Clientela Large Corporate (oltre 1.500 unità) al cui interno confluiscono soprattutto i grandi gruppi industriali.



FS7
PRODOTTI E SERVIZI
CON FINALITÀ SOCIALI

Diverse sono le questioni sociali (difficoltà di accesso ai servizi bancari, crisi finanziaria, sovra indebitamento) alle quali cerchiamo di rispondere con prodotti e servizi sviluppati ad hoc.

Nel corso del 2010 la direttrice commerciale è stata quella di coniugare il recepimento dei bisogni espressi dalle famiglie e dai piccoli operatori economici, ancora sensibilmente influenzati dagli effetti della crisi economica e finanziaria, con la necessità di proseguire

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

nel percorso di innovazione della gamma prodotti indispensabile per cogliere appieno le nuove potenzialità della timida ripresa in corso.

In particolare le iniziative messe in atto fanno riferimento a diversi filoni:

SOLUZIONI ANTICRISI PER FAMIGLIE IN DIFFICOLTÀ

- **Combatti la crisi.** La misura, che include le previsioni del Piano Famiglie varato da ABI, permette ai mutuatari in difficoltà⁽²⁾ di sospendere il pagamento delle rate per un massimo di 12 mesi recuperando anche eventuali rate arretrate. Il debito residuo viene congelato. Gli interessi maturati durante il periodo di sospensione vengono ripartiti sulle rate residue in quote uguali, senza costi amministrativi aggiuntivi per il cliente. Il debito residuo sospeso a livello di Gruppo è pari a circa 970 milioni (3,1% del debito residuo in stock dei mutui ai privati) per oltre 9.100 mutui. L'iniziativa è stata estesa anche ai prestiti personali che possono essere sospesi per un periodo di 6 mesi. Destinatari dell'iniziativa sono gli intestatari di prestiti in regolare ammortamento con almeno 9 rate già pagate (di cui 1 al massimo andata insoluta). Al cliente non sono addebitati oneri aggiuntivi, ma unicamente gli interessi maturati sul capitale residuo nel periodo di sospensione. L'importo delle rate sospese dei prestiti personali ammonta a circa 7milioni, ripartito su oltre 3.600 clienti.
- **Fondo di solidarietà Gasparrini.** La finalità del fondo è quella di sostenere i mutuatari in difficoltà, che abbiano anche già beneficiato di ulteriori iniziative di sospensione ma non ne beneficino al momento della richiesta. Si concretizza nella possibilità per il cliente di sospendere le rate del finanziamento (sia mutui in arretrato che in regolare ammortamento) per non più di due volte e per un periodo massimo di diciotto mesi complessivi, ottenendo un rimborso di una parte degli interessi maturati durante la sospensione. La misura ha preso avvio a fine 2010 e sarà operativa nel 2011.
- **Anticipo CIGS.** Al fine di assicurare ai lavoratori in cassa integrazione la continuità nella percezione di reddito, in attesa che l'INPS proceda con i rimborsi di Cassa Integrazione Straordinaria o in deroga, anticipiamo ai clienti che ne fanno richiesta quanto maturato di cassa integrazione (fino ad un massimo di 6.000 euro). Al 31.12.2010 si registrano 984 affidamenti per 5,9 milioni. Tasso: Euribor 3m/base 360 (media del mese precedente).
- **Portabilità dei mutui.** È stata assicurata la portabilità gratuita dei mutui. Nel 2010 gli specifici prodotti "Sostimutuo" e "Sostimutuo Protezione" sono stati scelti da 16.477 clienti, per circa 2 miliardi di euro complessivi.

² Mutuatari che:

1. Hanno cessato un rapporto di lavoro subordinato.
2. Hanno cessato un rapporto di prestazione di carattere continuativo e coordinato anche se non subordinato.
3. Uno dei cointestari è morto o in condizioni di non autosufficienza.
4. Hanno sospeso il lavoro o ridotto l'orario per un periodo di almeno 30 gg.
5. Mutuatari che al momento della domanda presentano un rapporto rata/reddito superiore al 60% ovvero tutti coloro che dimostrano l'insorgere di una transitoria difficoltà economica dovuta a problemi di carattere lavorativo, di salute o familiare.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

SOLUZIONI ANTICRISI PER IMPRESE IN DIFFICOLTÀ

- **Pacchetto di sostegno alle PMI e “Avviso Comune”.** Oltre ad avere aderito all’iniziativa ABI “Avviso Comune”, il Gruppo ha messo a disposizione della propria clientela un importante pacchetto finanziario, denominato “Pacchetto di sostegno alle PMI”, con l’obiettivo di fornire un aiuto immediato e concreto al sistema produttivo nazionale e consentire quindi alle imprese di fronteggiare al meglio gli effetti negativi della crisi economica. Il pacchetto si compone dei seguenti prodotti destinati a specifici target di clientela: Made in Italy (rivolto alle aziende esportatrici di beni e servizi), Forza 5 e Forza 3 (per le aziende che dimostrano maggiore tutela della propria forza lavoro), Prorogatio (dedicato alle aziende che soffrono di mancanza di liquidità anche a causa dei ritardi dei pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione), Insieme Plus/Investo Plus (per le aziende la cui sottocapitalizzazione penalizza rating e merito creditizio). Completa il quadro delle iniziative varate dal Gruppo, la moratoria dei pagamenti delle rate in conto capitale dei mutui (chirografari o assistiti da garanzie) per un periodo massimo di 12 mesi (Time Out), che è rivolto anche alla clientela Small Business e ha anticipato le iniziative della specie assunte a livello nazionale attraverso “Avviso Comune”. In particolare, nell’ambito delle iniziative “Avviso Comune” e “Pacchetto di sostegno alle PMI”, il Gruppo ha finora deliberato oltre 19 mila pratiche intervenendo così su debiti residui accolti alla moratoria per un totale di circa 8 miliardi di euro.
- **Finanziamento CDP.** Il Gruppo ha aderito all’iniziativa promossa da ABI e Cassa Depositi e Prestiti per sostenere il sistema delle imprese, attraverso l’utilizzo di parte della provvista riveniente dal risparmio postale per concedere finanziamenti alle banche da utilizzarsi per la concessione del credito alle piccole e medie imprese. Il Gruppo ha sviluppato un apposito prodotto denominato “Finanziamento CDP”, stanziando un plafond creditizio di 317 milioni. Al 31.12.2010 sono state effettuate 113 operazioni per circa 36 milioni.
- **Protocollo Emergenza Economia Regione Toscana - Fidi Toscana:** la Regione Toscana ha messo in atto, tramite Fidi Toscana SpA, una serie di provvedimenti volti a dare sostegno alle PMI aventi sede legale o che effettuino investimenti in Toscana. Il Gruppo vi ha aderito ed al 31.12.2010 risultano erogati 926 finanziamenti per un totale di oltre 180 milioni.
- **Tourinvest.** Nell’ambito del Progetto Italia e Turismo (frutto della collaborazione tra Ministero del Turismo, parte del sistema creditizio, delle Associazioni di categoria e dei Confidi) a sostegno del settore turistico, il Gruppo ha messo a disposizione della propria clientela prodotti appositamente dedicati agli operatori di tale settore ed un plafond creditizio pari a 500 milioni di euro; in particolare il finanziamento Tourinvest, finalizzato al sostegno di investimenti di riqualificazione e sviluppo di imprese nel settore turistico, con particolare riferimento ai processi di aggregazione, di valorizzazione commerciale, di ricambio generazionale, di risparmio energetico e adeguamento alla normativa sulla sicurezza. Al 31.12.2010 sono state effettuate 8 operazioni per un totale di 1,5 milioni.
- Un impulso all’operatività con l’estero, è stato dato dal rinnovo della **Convenzione**

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

con **SACE** (Servizi Assicurativi del Commercio Estero) per il rilascio di garanzie a fronte di finanziamenti a medio termine concessi alle PMI a sostegno dei processi di internazionalizzazione d'impresa (per un plafond complessivo di 60 milioni).

- A seguito del provvedimento governativo che ha rifinanziato il **Fondo di Garanzia per le PMI gestito dal MedioCredito Centrale**, la cui garanzia diretta ed indiretta costituisce un importante strumento di facilitazione dell'accesso al credito da parte delle imprese, il Gruppo ha provveduto ad incentivare ed incrementare il ricorso a tale strumento nell'ambito dell'attività di erogazione del credito al sistema imprenditoriale. Per tale tipologia di operatività è stato stanziato un plafond creditizio di 500 milioni di euro ed al 31.12.2010 sono stati erogati 1.675 finanziamenti per circa 450 milioni.

SOLUZIONI PER EVENTI CALAMITOSI (PRIVATI E AZIENDE)

- **Intervento a sostegno delle popolazioni residenti in Abruzzo:** i mutui ed i finanziamenti dei residenti in Abruzzo sono stati sospesi fino al 30 giugno 2010. Ai clienti è stata successivamente lasciata l'opportunità di riprendere i pagamenti gradualmente aderendo al Piano Famiglie ABI. Debito residuo sospeso per Banca Monte dei Paschi di Siena pari circa 90 milioni (n. 1.131 mutui sospesi). In favore della popolazione abruzzese sono stati resi disponibili anche prestiti personali (Tuttofare ordinario) a condizioni particolarmente agevolate (a livello di Gruppo sono stati erogati oltre 5 milioni; 624 pratiche). Il Gruppo ha inoltre aderito alla convenzione con Cassa Depositi e Prestiti per canalizzare finanziamenti della Cassa ai residenti in Abruzzo da impiegare per la ristrutturazione/ricostruzione delle abitazioni danneggiate (la Banca ha erogato 17,4 milioni; 491 mutui).
- **Iniziativa "Alluvione Lucca":** l'operazione ha lo scopo di fornire sostegno finanziario alla popolazione colpita dalle calamità naturali che si sono verificate in Lucchesia nel dicembre 2009 (con contributo totale in conto interessi da parte della Provincia di Lucca). A livello di Gruppo sono stati erogati 0,4 milioni; 37 pratiche.
- **Iniziativa Alluvione Veneto:** a seguito di specifico Decreto anche i residenti nei Comuni colpiti dall'alluvione hanno potuto richiedere la sospensione del pagamento del finanziamento.

ACCESSO AL CREDITO E SERVIZI BANCARI PER LE FASCE DEBOLI

- L'offerta di servizi di bancari a costi contenuti, ideali per clientela propensa all'utilizzo dei canali alternativi, quali internet e mobile. Nel 2010 è stato commercializzato Conto Zip, con costi ridotti e servizi modulabili in base alle esigenze del cliente.
- **Tuttofare Giovani:** prestito personale riservato ai giovani per finalità legate allo studio (studenti universitari, giovani interessati a corsi di formazione specifica, laureati che intendono seguire master di specializzazione). Sono previsti inoltre prestiti dedicati a giovani professionisti. Sono stati erogati circa 2 milioni di euro; 399 prestiti.
- Aumentati in misura considerevole i finanziamenti erogati alle organizzazioni non profit (74 milioni, rispetto a 23,5 del 2009), per le quali sono allo studio ulteriori sviluppi

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

dell'offerta di servizi e prodotti ad hoc anche attraverso una considerazione sempre più attenta dei bisogni espressi dalle rappresentanze del settore. In particolare, nel 2010 è stato introdotto **"Onlus"** il prodotto finanziario che prevede la concessione di anticipazioni di contributi e crediti per prestazioni d'opera vantati verso enti pubblici dalle cooperative o dai consorzi di cooperative della provincia di Siena.

- **Paschi senza frontiere.** Ampliamento dei servizi ai clienti immigrati (al 31.12.2010 rappresentano il 5,16% del totale clienti) attraverso la revisione degli accordi con banche corrispondenti in Brasile e Moldavia finalizzati alla gestione delle rimesse immigrati.
- **Restyling Polizza Pensione Corrente.** Polizza offerta in modalità gratuita con il conto "Pensione Corrente". Indennizza in caso di scippo e rapina a seguito di prelevamento di contante e offre anche garanzie di assistenza. Nel 2010 sono state attivate 64.143 polizze.

MICROCREDITI E PREVENZIONE USURA

- **Microcredito di solidarietà:** Continua sul territorio attualmente presidiato dalla Società, partecipata al 40% dalla Banca, l'attività di inclusione e sostegno a "fasce deboli di popolazione". Nel 2010 l'attività ha registrato un deciso incremento in termini di capillarità della rete dei centri di ascolto, pratiche esaminate, importi richiesti e accordati). In dettaglio: le richieste sono state 596 (+26% in un anno); gli importi erogati 1.073.000 (+18%). Sono aumentati sensibilmente anche i centri di ascolto (da 29 a 42 in un anno). Sono rimaste fisse le condizioni economiche dei prestiti che prevedono un massimo di 7.500 euro da rimborsare in 5 anni e con un tasso fisso per la durata di tutto l'ammortamento pari al 2%.
- **SMOAT Regione Toscana:** Continua l'attività di SMOAT, lo sportello che offre una serie di servizi gratuiti aggiuntivi alle garanzie e controgaranzie per il microcredito (orientamento, assistenza tecnica, tutoraggio, ecc..) per lo start-up di piccole e medie imprese in Toscana. Al 31.12.2010 si registrano 53 operazioni complessive per circa 1,8 milioni di euro, soprattutto in favore di iniziative di imprenditoria giovanile e femminile.
- **Microcredito Regione Toscana:** sovvenzione a scadenza determinata, destinata a sostenere le famiglie (anche unipersonali) in temporanea difficoltà finanziaria dovuta alla crisi economica in atto. Tali tipi di finanziamenti sono assistiti, sulla base di una convenzione con la Regione Toscana e dalla garanzia di uno specifico fondo gestito da Fidi Toscana, fino ad esaurimento. Nel 2010 sono statati erogati da Banca Monte dei Paschi di Siena 23 sovvenzioni per oltre 78.000 euro.
- **Fondo nuovi nati:** prestiti richiesti da soggetti esercenti la potestà genitoriale di bambini nati o adottati negli anni da 2009 al 2011. In tale finanziamento, il tasso annuo effettivo globale (TAEG) non può superare il 50% del tasso effettivo globale medio (TEGM) sui prestiti personali. Per le famiglie dei bambini nati o adottati nell'anno 2009 che siano portatori di malattie rare è anche previsto un ulteriore contributo che riduce ulteriormente il tasso di interesse. Nel 2010 sono stati erogati 1,7 milioni; 339 pratiche.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

- **Finanziamento per famiglie in difficoltà - Accordo CEI-ABI:** nell'ambito dell'iniziativa a livello nazionale volta a favorire l'erogazione di finanziamenti in favore delle famiglie numerose, o gravate da malattia o disabilità, che abbiano perso ogni forma di reddito e che abbiano un progetto per il reinserimento lavorativo o l'avvio di un'attività imprenditoriale, attraverso la garanzia di un fondo istituito dalla CEI, il Gruppo ha messo a disposizione un plafond complessivo pari a 15 milioni di euro. Nel 2010 sono stati erogati 3 prestiti per complessivi 12.500 euro. In tale finanziamento, il tasso annuo effettivo globale (TAEG) non può superare il 50% del tasso effettivo globale medio (TEGM) sui prestiti personali.
- **Protocolli Antiusura legge 108:** anche nel corso del 2010 è proseguita l'attività di sottoscrizione di accordi locali con Confidi e altre Fondazioni ai sensi della legge 108/96 per la prevenzione dell'usura e al 31.12.2010 si rilevano plafond complessivi per 67 milioni, utilizzati per 34 milioni di euro.

MICROCREDITI	2010		2009		2008	
	numero	importo (euro)	numero	importo (euro)	numero	importo (euro)
Microcredito di Solidarietà	290	1.073.000	255	906.000	97	245.000
SMOAT (Regione Toscana)	53	1.792.732	54	962.768	56	790.083
Fondo nuovi nati	339	1.660.000	-	-	-	-
Accordo ABI-CEI	3	12.500	-	-	-	-
Altri microcrediti	26	88.107	3	12.500	5	17.150

FS8
PRODOTTI E SERVIZI
CON FINALITÀ
AMBIENTALI

L'impegno del Gruppo per la tutela dell'ambiente, come indicato anche dalle specifiche policy aziendali, non si limita alla gestione dei rischi dell'attività. Abbiamo la responsabilità e l'opportunità di lavorare con i nostri clienti per aiutarli a gestire il loro impatto sull'ambiente in modo più efficace.

L'approccio è quello di conoscere meglio queste problematiche insieme ai clienti, gestirli in modo proattivo per farvi fronte con reciproco vantaggio attraverso finanziamenti e servizi bancari opportuni.

L'intervento del Gruppo si articola in varie modalità con prodotti e servizi tarati sulle specificità degli investimenti e della clientela:

- Finanziamenti a favore della clientela privata e delle imprese, anche attraverso gli strumenti del project financing e del leasing.
- L'investimento in società attive nel settore dell'ambiente e delle energie rinnovabili che a fine 2010 era pari a quasi 68 milioni di euro. Rileva in particolare l'investimento nel capitale della Moncada Solar Equipment Srl, controllata dalla Moncada Energy Group di Agrigento, che produce pannelli solari con l'innovativa tecnologia "thin film". La società, costituita nel giugno 2008, ha inaugurato lo stabilimento produttivo nel dicembre 2009. L'investimento complessivamente effettuato da MPS Capital Services nel capitale della società è pari a circa 5 milioni di euro, per una partecipazione corrispondente a circa il 22% del capitale sociale della società.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

In aggiunta ai prodotti di finanziamento, l'offerta del Gruppo nello specifico comparto è arricchita dalle iniziative di Axa-MPS Assicurazione Danni i cui prodotti "Ecoenergy" ed "Installazione Garantita" forniscono diverse garanzie tra cui la protezione dai danni che pregiudicano il corretto funzionamento degli impianti fotovoltaici sia durante la fase di installazione che durante la vita dello stesso.

Nel 2010 l'operatività nel settore è più che raddoppiata (+172% rispetto al 2009): sono stati erogati 2.783 finanziamenti, per oltre 1 miliardo di euro, pari a circa il 4% dell'erogato complessivo di Gruppo.

FINANZIAMENTI NEL SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI	2010	2009	2008
Operazioni	2.783	1.094	546
Importi erogati (migliaia di euro)	1.031.370	379.131	319.611

CLIENTELA PRIVATA

Grazie agli incentivi statali a favore delle energie rinnovabili e del risparmio energetico, è continuato nel 2010 l'interesse dei privati per questo tipo di investimento. Molte le famiglie che abbiamo finanziato per l'installazione di pannelli fotovoltaici, attraverso anche le numerose convenzioni che abbiamo siglato con importanti player del settore per la realizzazione di impianti chiavi in mano: 1.455 impianti per un controvalore di 39 milioni di euro, corrispondenti a circa il 17% dei finanziamenti chirografari erogati a privati nell'anno.

CLIENTELA IMPRESE (PMI E SMALL BUSINESS)

Per quanto concerne il supporto finanziario ad investimenti in energie rinnovabili delle piccole e piccolissime imprese, il Gruppo propone già dal 2006 il pacchetto Welcome Energy. Nell'arco del 2010 le aziende sostenute, anche nell'ambito di specifici accordi con installatori qualificati, sono state oltre 1.160 per 561 milioni di euro di finanziamenti. La Banca ha inoltre aderito al finanziamento in pool di una primaria società italiana del settore, con una quota di 39 milioni.

Nel 2010 è stato inoltre lanciato il pacchetto TerrAmica a sostegno del comparto agrario ed orientato a recepire le politiche finalizzate a contenere l'impatto ambientale. Gli interventi finanziabili sono, ad esempio, l'acquisto di sementi "no-ogm", di macchinari ad alta tecnologia e basso impatto ambientale e gli investimenti destinati al miglioramento delle strutture di allevamento con ottica rivolta al benessere animale.

PROJECT FINANCING

Per finanziare la realizzazione di grandi impianti interveniamo in project financing, tramite la controllata Mps Capital Services. Nel 2010 la banca ha erogato, nei settori delle

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

energie rinnovabile e della tutela dell'ambiente, quasi 220 milioni di euro. Tra i principali interventi sostenuti:

- Nel comparto eolico - due impianti in Calabria, rispettivamente della potenza installata di 79,5 MWe e di 34 MWe, uno in Molise della potenza di 13,5 MWe, uno in Puglia della potenza di 66 MWe, due in Sicilia, della potenza di 22,1 MWe e di 84 MWe ed uno in Sardegna della potenza di 138 MWe.
- Nel comparto fotovoltaico - un portafoglio di dodici impianti per complessivi 17,9 MWp ubicati in sette regioni, e un altro progetto fotovoltaico di complessivi 27,5 MWp, ubicato in Puglia; la banca è inoltre Technical Bank di un rilevante programma portato avanti da un primario gruppo imprenditoriale industriale che prevede la realizzazione entro la prima metà del 2011 di un portafoglio di ben 64 impianti fotovoltaici per complessivi 150 MWp, siti in tredici diverse regioni, prevalentemente nel nord Italia.

LEASING & FACTORING

La società di leasing del Gruppo ha continuato a supportare gli investimenti in energie rinnovabili della clientela principalmente nel settore fotovoltaico, ma anche cogenerazione a biomasse, registrando un sensibile aumento delle operazioni che sono passate in un anno da 56 a 129. Sono aumentati in maniera significativa anche gli importi (da 63 a 219 milioni in un anno).

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

A supporto e verifica degli impegni contenuti nelle policy e nel codice etico è previsto che vengano svolti audit sulla loro concreta applicazione.

Nell'ambito delle ordinarie verifiche svolte dalla funzione di Audit viene posta attenzione a diverse attività rilevanti sotto tale profilo. In particolare: l'applicazione del D. Lgs 231/2001, la prevenzione del market abuse, i sistemi di gestione dei rischi, le procedure di antiriciclaggio, la privacy e la trasparenza bancaria. Nel 2010 sono stati svolti oltre 1.500 audit su società controllate, strutture di Capogruppo e filiali italiane e estere.

Vengono inoltre svolti audit specialistici sul funzionamento dei sistemi di gestione certificati: ISO14001 per l'ambiente e OHSAS18001 in tema di tutela della salute e della sicurezza.

Nel 2010 sono state effettuate rispettivamente 149 e 169 verifiche sul posto, sia con personale specializzato che da parte dell'ente di certificazione.

Gli esiti di tali audit sono stati complessivamente positivi, con il rinnovo dei relativi certificati. Sono emerse solo alcune carenze formali relativamente alla gestione degli adempimenti legislativi e delle relative scadenze, e il rispetto delle tempistiche per l'effettuazione della valutazione dei rischi e della formazione del personale in materia di salute e sicurezza. Tali carenze e gli ulteriori spunti di miglioramento sono stati incorporati nei programmi dei prossimi progetti da realizzare.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

FS10
 RELAZIONI CON
 SOCIETÀ PARTECIPATE SU
 QUESTIONI SOCIALI
 E AMBIENTALI

Le società facenti parte del Gruppo hanno adottato il Codice Etico e svolgono le loro attività in conformità alle direttive della Capogruppo in tema Gestione dei rischi, Modello 231/2001, Antiriciclaggio, Salute e Sicurezza, ecc.

Il Gruppo detiene partecipazioni in aziende, enti ed associazioni che operano per lo sviluppo del territorio, la promozione sociale e la sostenibilità ambientale, Nella maggior parte dei casi partecipiamo con un nostro esponente agli organi direttivi di dette aziende/associazioni, prendendo parte alla definizione di obiettivi e strategie. Le principali partecipazioni sono una ventina per un controvalore economico di quasi 200 milioni di euro.

PARTECIPAZIONI IN SOCIETÀ ATTIVE IN AMBITO SOCIALE ED AMBIENTALE (euro)	2010	2009	2008
Finanziarie con missione sociale	110.332.255	109.879.066	104.999.322
Società di produzione energia rinnovabile	67.691.010	68.268.263	63.387.420
Società di gestione idrica	9.306.641	8.700.175	9.289.778
Società di gestione ambientale	7.429.158	7.429.158	5.041.177
Ricerca biotecnologica	808.658	810.773	816.736
Enti di sviluppo del territorio	770.422	78.178	820.060
Enti non profit	0	0	5.969.780
Microcredito	400.000	400.000	400.000
BIC - Business Innovation Center	91.837	91.837	89.054
Totale	196.829.981	195.657.450	190.813.327

FS11
 ASSET SOTTOPOSTI
 A SCREENING
 AMBIENTALE E SOCIALE

Attraverso le reti delle filiali e della promozione finanziaria, il Gruppo rende disponibili alla clientela varie soluzioni d'investimento che coniugano gli obiettivi tipici della gestione finanziaria con considerazioni di natura ambientale, sociale-etica e di governance (Environment, Society, Governance - ESG).

Tra le principali iniziative realizzate nel 2010 in tale ambito, si ricordano:

- L'inserimento nel catalogo prodotti di uno specifico comparto "Azionari Sostenibili", che comprende attualmente 16 fondi/sicav in prevalenza etici e incentrati nei mercati della green economy.
- L'integrazione dell'informativa finanziaria dei principali fondi/sicav in collocamento (pari a circa l'80% della massa gestita complessiva) con un indicatore ESG che segnala al Gestore, e quindi al cliente interessato, i prodotti che più di altri investono in titoli di imprese e governi maggiormente attenti a considerare le problematiche ambientali e sociali nell'ambito delle proprie responsabilità.
- La collaborazione con ANASF ed il Forum per la Finanza Sostenibile alla realizzazione di un Manuale sugli investimenti socialmente responsabili rivolto ai promotori finanziari e agli addetti alla vendita di prodotti finanziari.
- L'emissione dell'obbligazione bancaria ING Crescita Protetta Sostenibile, di durata 5 anni, che prevede tra l'altro il pagamento a scadenza di una cedola variabile pari al 50% dell'apprezzamento medio dell'indice azionario EURO STOXX Sustainability 40 Price Index. Tale Indice comprende le 40 società europee migliori per performance di sostenibilità.

Aspetti sociali e ambientali del settore finanziario

Inoltre, nel corso dell'anno la gestione del portafoglio investimenti dei Fondi di previdenza complementare dei dipendenti della Capogruppo, ha progressivamente integrato in tutte le diverse linee d'investimento le valutazioni tradizionali con quelle dei parametri ESG. A tale fine sono utilizzati gli specifici rating periodicamente forniti dalla società specializzata Vigeo relativamente ai titoli corporate e governativi presenti nel portafoglio prodotti e titoli d'investimento dei Fondi.

FS12

POLITICHE SOCIALI

E AMBIENTALI

NELL'ESERCIZIO

DEL DIRITTO DI VOTO

IN SOCIETÀ TERZE

Nel corso del 2009 è stato ceduto il controllo di tutte le società di gestione del risparmio del Gruppo.

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

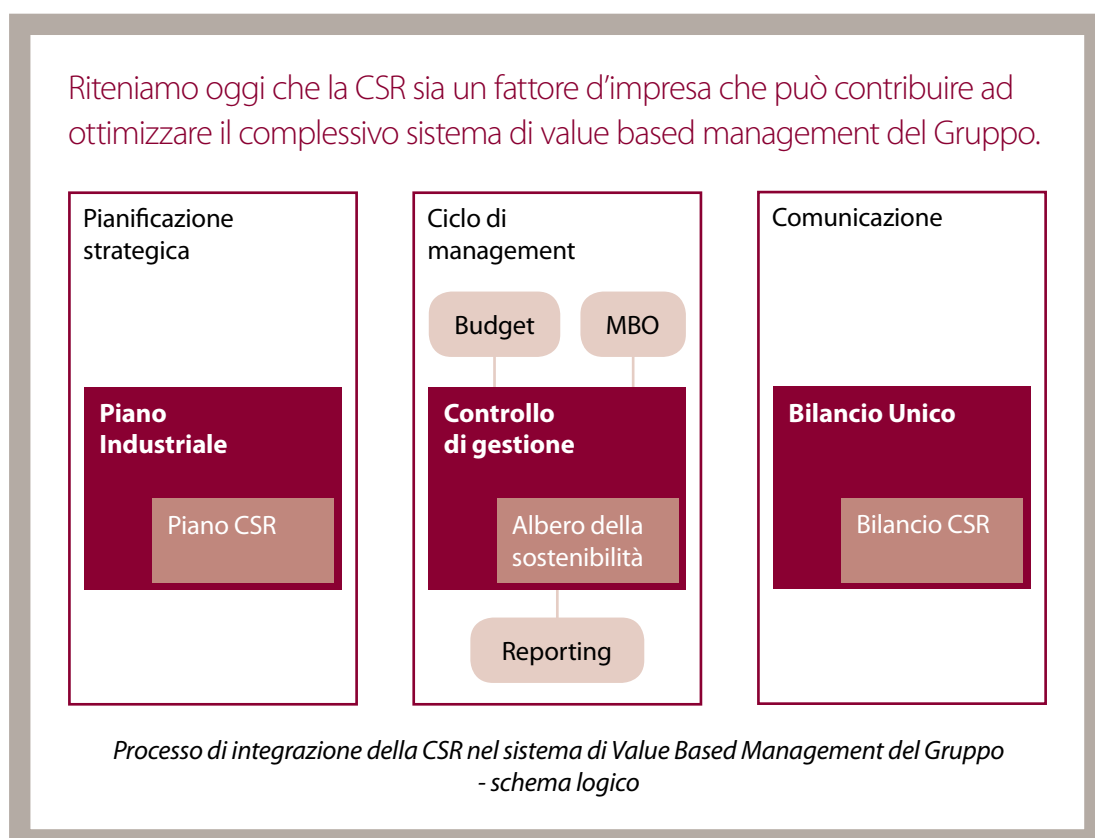
EC. PERFORMANCE ECONOMICA

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

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

La gestione economico-finanziaria si realizza attraverso solidi sistemi di pianificazione ([Piano Industriale](#)), controllo e reporting, presidiati dal Chief Financial Officer. ([Bilancio Consolidato al 31.12.2010](#))

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. A tale fine, abbiamo intrapreso l'implementazione di un modello di misurazione e di valutazione economica delle più importanti componenti extra finanziarie dell'attività che sono alla base delle nostre performance di medio e lungo termine (la reputazione, la compliance, lo sviluppo delle competenze, l'organizzazione qualitativa e quantitativa delle risorse, la motivazione ed il senso di attaccamento dei dipendenti, la customer satisfaction, l'impegno sociale ed ambientale, ecc.): l'Albero della Sostenibilità (in via di completamento).



PERFORMANCE ECONOMICA

EC1
VALORE ECONOMICO
DIRETTAMENTE
GENERATO E DISTRIBUITO

Nel 2010 il Gruppo, in un contesto economico ancora difficile, ha realizzato una significativa crescita delle basi patrimoniali, ponendo sempre al centro della propria azione commerciale i fabbisogni di famiglie ed imprese. Da un punto di vista numerico, il Gruppo ha chiuso quindi positivamente il 2010, sia in termini economici (utile netto di 985,5 milioni di euro, contro i 220,1 milioni del 2009), che di performance commerciali (raccolta complessiva +6,9% anno su anno, impieghi +4,1%, stock mutui +12,7%).

I risultati della gestione economico-finanziaria del Gruppo sono pubblicate nel Bilancio Consolidato al 31.12.2010, consultabile nel sito www.mps.it.

Il Valore Economico Generato nell'anno è stato pari a 5,3 miliardi di euro. L'indicatore, calcolato a partire dai dati di Bilancio secondo la nuova metodologia proposta da ABI, dà una misura del valore aggiunto anche "sociale" dell'attività economica, a beneficio sostanziale dei nostri stakeholder principali.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO (migliaia di euro)	2010	2009
Valore economico generato	5.268.407	4.422.092
Valore economico distribuito	4.334.536	4.244.800
ai dipendenti e ai collaboratori	2.272.195	2.391.621
ai fornitori	1.135.010	1.246.599
all'amministrazione centrale e periferica ⁽¹⁾	749.478	590.226
alla collettività e all'ambiente ^{(2)*}	109.477	11.851
agli azionisti*	66.890	3
attribuito a terzi	1.486	4.500
Valore economico trattenuto ⁽³⁾	933.871	177.292

(1) La voce comprende la remunerazione degli "strumenti finanziari convertibili" (Tremonti Bond – art 12 D.L. 185/2008), il cui importo verrà erogato a giugno 2011.

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

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

** I dati 2010 si basano sulla proposta di dividendo deliberata dal Consiglio di Amministrazione del 28.3.2011.*

EC2
IMPLICAZIONI
FINANZIARIE, RISCHI E
OPPORTUNITÀ CONNESSI
AI CAMBIAMENTI
CLIMATICI

Alle nostre attività non sono associati ingenti consumi energetici ed elevati tassi di emissione di CO₂ (il principale gas responsabile dell'effetto serra); tuttavia consideriamo con attenzione le opportunità ed i rischi connessi ai cambiamenti climatici attuando una specifica **Policy** approvata nel 2009 dal CdA.

In particolare, svolgiamo analisi e ricerche interne sul tema che rendiamo note anche attraverso la indagini annuali del Carbon Disclosure Project (CDP): fra i principali rischi individuati rilevano quelli fisici e normativi indiretti, in cui possono incorrere i nostri clienti e fornitori, mentre tra le opportunità si evidenziano gli sviluppi dei mercati delle energie rinnovabili e più in generale della carbon finance. Per maggiori dettagli si vedano i questionari CDP disponibili nella sezione "I nostri valori" (area download) del sito www.mps.it.

La nostra attenzione al tema è altresì testimoniata attraverso:

- La partnership in Italia con CDP – la Banca collabora alla realizzazione e alla comunicazione degli Italy Report.
- La sottoscrizione della richiesta che annualmente CDP presenta alle maggiori aziende del mondo di rendere pubbliche le proprie politiche e performance sulla lotta ai cambiamenti climatici.

EC3

COPERTURA DEGLI
OBBLIGHI ASSUNTI IN
SEDE DI DEFINIZIONE
DEL PIANO
PENSIONISTICO

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

Gli importi delle relative passività riconosciute in bilancio sono pubblicate nel [Bilancio Consolidato \(pagine 240-243\)](#)

Presso la Banca Monte dei Paschi di Siena la gestione previdenziale aziendale viene svolta attraverso due fondi negoziali chiusi:

- La **Cassa di Previdenza Aziendale**, riservata ai dipendenti assunti fino al 31/12/1990.
- Il **Fondo Pensione Complementare**, per i dipendenti divenuti tali dall'01/01/1991.

La Cassa di Previdenza Aziendale si articola 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 sia dai contributi volontari dei singoli iscritti che da quelli versati dalla Banca; per gli appartenenti alla sezione a contribuzione definita, sono attualmente pari al 2,5% della base retributiva utile ai fini della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto, così come avviene per gli iscritti al Fondo riservato ai dipendenti assunti dall'01/01/1991.

La Banca Monte dei Paschi e le Organizzazioni Sindacali hanno individuato come unico Fondo aziendale di riferimento per la previdenza complementare, quello della Banca MPS, ciò a seguito degli accordi in materia di armonizzazione relativi ai dipendenti dalla stessa incorporati provenienti da Banca Toscana, Banca Agricola Mantovana e Banca Antonveneta.

A fronte di ciò, i dipendenti che nelle banche di origine avevano aderito a fondi:

- **A contribuzione definita**, con decorrenza 01/01/2011, saranno iscritti, su base volontaria, al Fondo Pensione Complementare per i dipendenti divenuti tali dall'01/01/1991.
- **A prestazione definita**, verranno iscritti a quello ex Banca Toscana (che viene pertanto ad unificare quelli esistenti in Banca Agricola Mantovana e Banca Antonveneta), che assumerà autonomia giuridica e patrimoniale rispetto a Banca Monte dei Paschi di Siena.

Importante ricordare che nel 2009, i Consigli di Amministrazione dei due fondi, dopo un accurato studio sulle mutate condizioni dello scenario economico - finanziario,

illustrate agli stessi da specialisti del settore, hanno deliberato, con effetto a decorrere dal 01/01/2010, una **rivisitazione dell'asset allocation delle varie linee di investimento** per renderle più rispondenti ai bisogni degli iscritti ed alle mutate condizioni dei mercati mobiliari.

In particolare, la gestione del portafoglio investimenti ha progressivamente integrato in tutte le diverse linee d'investimento le valutazioni tradizionali con quelle dei parametri ESG (Environment, Society, Governance). A tale fine sono utilizzati gli specifici rating periodicamente forniti dalla società specializzata Vigeo relativamente ai titoli corporate e governativi presenti nel portafoglio prodotti e titoli d'investimento dei fondi.

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

EC4 FINANZIAMENTI SIGNIFICATIVI RICEVUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel 2010 le società del Gruppo non risultano avere ricevuto contributi significativi da parte della Pubblica Amministrazione.

PRESENZA SUL MERCATO

EC5 STIPENDI MEDI DEL PERSONALE E TRATTAMENTO RETRIBUTIVO DEI NEO ASSUNTI

Le Retribuzioni Annue Lorde del personale del Gruppo sono in linea con i valori medi di settore.

RETRIBUZIONI MEDIE ANNUE LORDE (euro)	2010	2009	2008
Dirigenti	143.376	134.974	129.210
Quadri Direttivi	56.655	55.523	54.124
Aree Professionali	38.094	36.993	35.942

Per quanto concerne in particolare la retribuzione media dei neo assunti (inseriti con contratto di apprendistato professionalizzante ai sensi del Decreto Legislativo 276/03), questa, nel 2010, è stata di circa 30.000 euro.

Relativamente ai neo-assunti, inseriti con contratto di apprendistato professionalizzante ai sensi del Decreto Legislativo 276/03, rileva inoltre sottolineare che:

- La Banca ha deciso di ridurre la durata di questo tipo di contratto dai 4 anni previsti per legge a soli 2 anni.

- Al termine del contratto, il rapporto di lavoro viene di norma convertito a tempo indeterminato con il passaggio da un inquadramento iniziale al 3° livello della 2ª Area Professionale all'inquadramento superiore (1° livello della 3ª Area Professionale). Delle persone assunte nel 2008 con tale contratto, solo una ha concluso il proprio servizio per volontà aziendale al termine dei due anni di apprendistato.
- Trascorsi i primi 18 mesi di contratto, al neo-assunto viene riconosciuto – con assegno temporaneo – il trattamento economico tabellare corrispondente, al netto, a quello previsto per l'inquadramento di fine contratto (1° livello della 3ª Area Professionale).

EC6

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

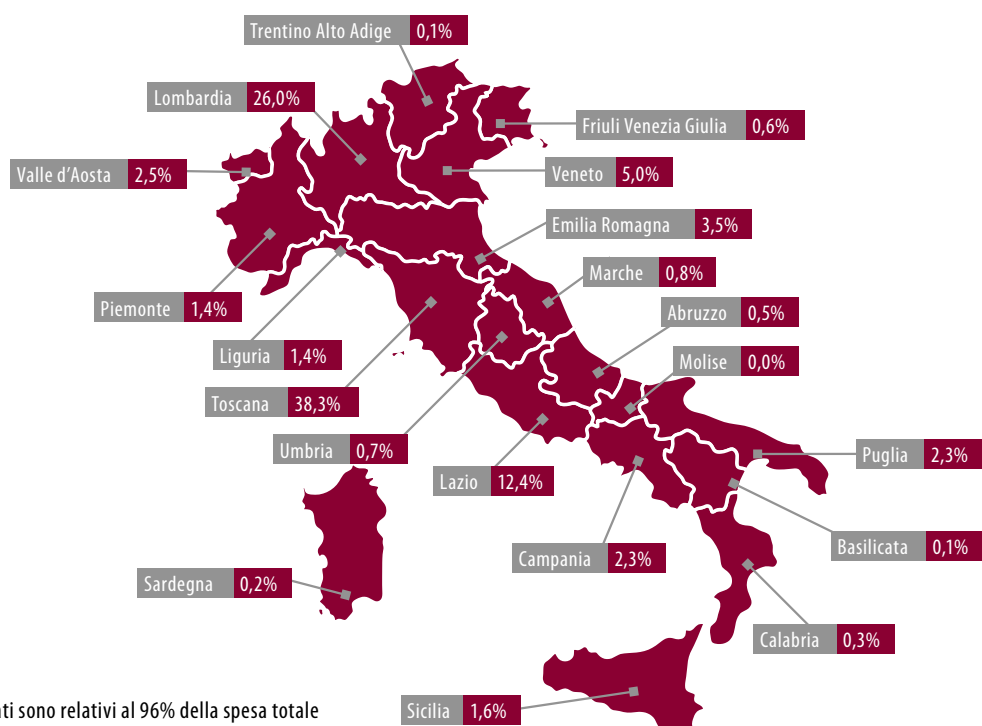
La selezione del fornitore viene effettuata a conclusione di un processo di negoziazione che si basa, non solo sul prezzo, ma anche su altri fattori, tra cui la qualità della fornitura, l'affidabilità del fornitore e la complessiva relazione/reciprocità commerciale e finanziaria con la controparte (vedi anche [EN26](#) e [HR2](#)).

In particolare, lo specifico modello di Vendor Rating (che, a regime, sarà utilizzato sistematicamente per gestire il processo di selezione-qualificazione dei fornitori) comprende i seguenti parametri di valutazione:

- Rating finanziario.
- Rating commerciale (reciprocità).
- Rating sostenibilità (CSR).
- Rating di performance.

Poniamo inoltre attenzione ai territori da cui prendono origine le principali realtà del Gruppo. In quest'ottica consideriamo in modo appropriato i fornitori locali, ovvero le aziende presenti nelle aree di maggiore e tradizionale radicamento del Gruppo.

Fornitori - ripartizione geografica (Valori espressi in % sul fatturato)*



* I dati sono relativi al 96% della spesa totale per forniture (pari a circa 1,35 miliardi).

EC7 ASSUNZIONE DI PERSONALE NEI LUOGHI DI RESIDENZA

Gli inserimenti in servizio di giovani risorse, attraverso apposite procedure selettive, avvengono prevalentemente con l'utilizzo del contratto di apprendistato professionalizzante ai sensi del Decreto Legislativo 276/03. Per questi inserimenti, il Gruppo ha attenzione a che la sede di lavoro assegnata ricada in aree geografiche circoscritte rispetto al comune di residenza del neoassunto. Tale previsione è stata possibile realizzarla anche nel 2010 nel 51,3% dei casi.

È inoltre contrattualmente stabilito che tutti i neoassunti, ai quali venga eventualmente assegnata una sede di lavoro iniziale al di fuori del comune di residenza, hanno diritto ad una determinata integrazione della retribuzione per 13 mensilità.

Per quanto concerne le assunzioni di figure dirigenziali, non sono previste policy specifiche che tengano conto del luogo di residenza dell'interessato. Tali assunzioni hanno infatti l'obiettivo di acquisire professionalità particolari, non presenti o non sviluppabili internamente in tempi adeguati, e sono generalmente inserite presso le sedi operative delle strutture centrali delle aziende del Gruppo.

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

EC8 SUPPORTO AGLI INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ

Il **Codice Etico** ci impegna a partecipare alla promozione e sviluppo del benessere economico e alla qualità dei contesti sociali in cui operiamo.

Sosteniamo programmi di tutela e sviluppo delle comunità attraverso:

- La collaborazione con le istituzioni locali.
- I contributi diretti ad organizzazioni per iniziative in ambito culturale, scientifico, sociale e ambientale.

COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI

Anche nel 2010 il Gruppo ha intessuto un proficuo e costante rapporto con tutte le istituzioni nell'ottica di fare sistema e contribuire in maniera fattiva alla ripresa dell'economia dei territori. Anche tramite gli specifici presidi-gestori dei mercati territoriali (51 Centri Enti specialistici in Italia) viene assicurata una relazione continuativa con gli amministratori pubblici che comprende anche la consulenza in materia di public finance. Abbiamo assicurato vari forme di supporto finanziario per la realizzazione di opere e servizi di pubblica utilità. In particolare:

- Sono stati finanziati investimenti in tutti i settori presidiati dalla pubblica amministrazione (sanità, trasporti, scuole, comparto idrico) per 158 milioni.
- Mps Capital Services ha partecipato al finanziamento di importanti opere pubbliche, per oltre 50 milioni, tra cui: una struttura ospedaliera in Lombardia; una rete di teleriscaldamento a servizio di due centrali a cogenerazione; le infrastrutture idriche della zona costiera della Toscana. Ha inoltre avuto il ruolo di Lead Manager per le emissioni di prestiti obbligazionari emessi dai Comuni per 5,5 milioni complessivi.

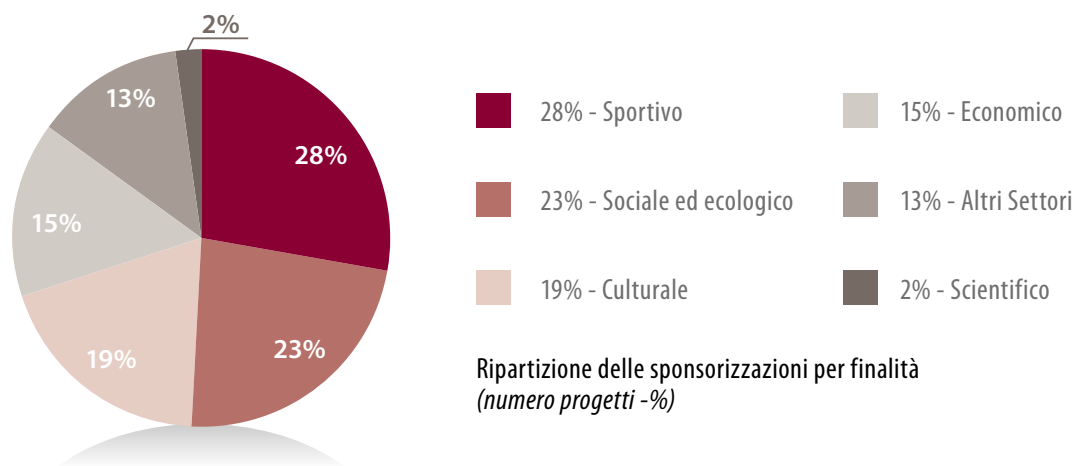
CONTRIBUTI DIRETTI

In coerenza con la specifica [Politica di Intervento Sociale nelle Comunità](#) sosteniamo anche in modo diretto la collettività attraverso:

- **Sponsorizzazioni** di iniziative culturali, artistiche, scientifiche, sportive, sociali, ecc. Costituiscono un fondamentale strumento commerciale per la realizzazione degli obiettivi di comunicazione del Gruppo (quasi 800 interventi per circa 35 milioni). A partire da quest'anno sono stati accentrati presso l'Area Comunicazione della Capogruppo, che già espleta tutto l'iter amministrativo e contabile relativo alle singole pratiche, anche i budget delle sponsorizzazioni prima a disposizione della Rete.
- **Donazioni**, ovvero contributi economici liberali concessi su proposta degli Organi societari senza finalità di immagine, per complessivi 3,1 milioni.
- **Contributi** erogati in favore di progetti con finalità e scopi di carattere sociale posti in essere da Enti Locali nell'ambito di servizi di tesoreria e cassa. Nel 2010 l'impegno è stato pari a circa 5,5 milioni.

L'impegno economico è stato complessivamente pari a circa 43,6 milioni

CONTRIBUTI DIRETTI ALLE COMUNITÀ (migliaia di euro)	2010	2009
Contributi totali	43.573	46.389
<i>Sponsorizzazioni</i>	34.969	34.725
<i>Donazioni</i>	3.116	5.575
<i>Contributi a Enti Locali nell'ambito di servizi di Tesoreria e Cassa</i>	5.488	6.089



Alcuni tra i principali contributi del 2010

Settore culturale:

da sottolineare il sostegno ad un pacchetto complessivo di interventi a favore dell'Amministrazione Comunale di Siena tra cui la Città Aromatica, gli eventi di Siena Jazz e i festeggiamenti per il capodanno 2011. Da evidenziare la partecipazione alla Mostra itinerante per i "125 anni del Resto del Carlino", il sostegno alla Biennale Antiquaria a Siena, al Teatro Povero di Monticchiello, al Festival del Documentario, alla manifestazione Play Art Arezzo, al Premio Giornalistico Frajese. La Banca ha inoltre nel 2010 sperimentato la propria presenza come partner della

Italian Konzert Opera, nella realizzazione del calendario estivo di spettacoli lirici. La Banca ha inoltre contribuito alla realizzazione di una spedizione scientifica organizzata dall'università di Siena e da quella di Torino per analisi sul campo di uno dei più importanti crateri da impatto meteorico scoperto negli ultimi anni.

Settore sportivo:

oltre ai consolidati rapporti instaurati con l'A.C. Siena, la Mens Sana Basket, A.C. Arezzo, U.S. Virtus Poggibonsi, Mantova Calcio, Viadana Calcio, del Basket Bancole e del Top Team Volley Mantova, si ricordano gli accordi con GEAS Basket femminile Milano, Associazione sportiva Calcio Femminile – Siena, Federazione Italiana Canoa e Kayak, Fidal Toscana, la squadra del Roma Polo Club. Si segnalano inoltre collaborazioni con la Federazione Italiana Golf Sezione Toscana, la Federazione Italiana Tennis Sezione Toscana. La storica sponsorizzazione che la Banca ha riservato alla compagine del Viadana Rugby quest'anno si è evoluta seguendo la crescita della società, che unitamente ad altre società emiliane ha dato vita alla franchigia Aironi. E' stato raggiunto l'accordo con il Team JIR classe Moto 2 per la sponsorizzazione del pilota Simone Corsi, giovane promessa del motociclismo italiano. Per quanto invece riguarda le manifestazioni si segnalano gli accordi raggiunti per il Motoraid Guzzi, il GP della liberazione e il Giro delle Regioni, la kermesse Danza in Fiera, la Montepaschi Strade bianche professionisti, il Concorso Ippico Internazionale – "La Bagnaia".

Settore sociale:

il Gruppo ha sostenuto il Premio Santa Caterina d'Oro e l'attività di raccolta fondi dell'Associazione Exodus di Don Mazzi; ha elargito importanti contributi alle contrade della Città di Siena per lo svolgimento delle attività sociali e per il recupero e la valorizzazione del patrimonio artistico. La Banca ha inoltre rappresentato un punto di riferimento de "La Fabbrica del Sorriso". Anche nel 2010 è stata attivata l'iniziativa di raccolta fondi natalizia per sostenere 14 associazioni presenti sul territorio nazionale nella realizzazione di importanti progetti di contenuto sociale.

Settore economico:

tra le numerose iniziative si sottolinea il sostegno a Promosiena, alle attività dell'Enoteca Italiana, al progetto ideato da Fondazione Qualivita, che si pone l'obiettivo di portare i distretti agroalimentari italiani alla ribalta dell'EXPO 2015. Nel corso del 2010 la Banca ha anche scelto di essere al fianco del Comune di Colle Val D'Elsa, per sostenere il know how industriale del cristallo in Toscana.

Ulteriori iniziative di solidarietà hanno riguardato l'organizzazione e la promozione di varie raccolte fondi per oltre 600 mila euro:

- Attraverso la tradizionale iniziativa natalizia targata Montepaschi **"Questo Natale brindiamo alla solidarietà"**, nella rete delle filiali sono stati raccolti fondi finalizzati a dare sostegno a importanti progetti di cura e assistenza realizzati da 14 ONLUS e associazioni benefiche in Italia e rivolte prevalentemente a bambini e ragazzi in difficoltà.
- Come banca di riferimento del progetto **"La Fabbrica del Sorriso 2010"**; la raccolta fondi promossa da **Mediafriends** Onlus a supporto di progetti di solidarietà in Italia e nel Mondo a favore dei bambini bisognosi di aiuto. Una parte dei fondi raccolti sono andati anche in favore di un'organizzazione campana segnalata dalla rete delle filiali.
- Come partner della Giornata Mondiale del Diabete e di Unicef.
- In collaborazione con Pellegrini (la società che gestisce parte dei buoni pasto dei dipendenti del Gruppo) a sostegno della popolazione di Haiti colpita dal terremoto.
- Attraverso l'emissione di carte etiche (in co-branding con associazioni non profit) che prevedono la devoluzione per fini solidali di una parte delle spese di emissione o ricarica.

EC9 (ADD)

ANALISI DEI PRINCIPALI

IMPATTI ECONOMICI

INDIRETTI

Per le caratteristiche intrinseche dell'attività bancaria, l'operato del Gruppo incide sullo sviluppo dei tessuti socio-economico territoriali. L'impegno è quello di fare sì che il nostro intervento sia positivo allo stesso tempo per il valore della Banca, l'economia, la collettività e l'ambiente.

Contribuire allo sviluppo sostenibile è il criterio guida della nostra Politica di CSR, che applichiamo con soluzioni finanziarie in grado di servire in modo appropriato e innovativo i bisogni del mercato e di incontrare gli interessi generali della collettività.

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

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

EN. PERFORMANCE AMBIENTALE

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

Siamo impegnati a gestire in modo organizzato e con crescente efficienza le attività che possono avere impatti, sia positivi che negativi, sull'ambiente.

Gli aspetti ambientali per noi significativi si riferiscono principalmente:

- **Ai contesti operativi interni** - ovvero i consumi di carta, energia ed acqua, i rifiuti e le altre emissioni inquinanti connessi alle attività di ufficio, alla gestione immobiliare, all'information technology, ai trasporti e la mobilità business, alla logistica ed ai processi di acquisto.
- **Alle relazioni di mercato** – in particolare i possibili riflessi negativi sul credito di una limitata eco-compatibilità dell'impresa e del progetto finanziato (vedi [FS2](#)), ed il contributo ad attività economiche e tecnologie eco-efficienti, realizzabile attraverso l'offerta bancaria (vedi [FS8](#)).

Nei primi mesi del 2011 è stata rivista la [Politica Ambientale](#). La nuova Politica rafforza l'impegno aziendale per la tutela dell'ambiente, ne formalizza l'estensione a tutte le società del Gruppo, confermando obiettivi di performance sfidanti, sia nei contesti operativi interni che nelle relazioni di mercato.

A livello gestionale, si confermano, in particolare nella Capogruppo e nella controllata Mps Capital Services, presidi specifici consistenti in una **struttura procedurale e organizzativa conforme alla norma internazionale ISO14001**. Al 31.12.2010, il sistema di gestione ambientale è operativo nell'83% delle filiali del Gruppo; il 74% in termini di dipendenti. Il sistema è coordinato dall'Area Costi e Logistica della Capogruppo con il supporto di 28 di referenti territoriali (i Responsabili Ambiente e Sicurezza - RAS).

Nel corso del 2010 il sistema è stato sottoposto alle previste verifiche periodiche dell'Ente di Certificazione. **Lesito delle verifiche è stato positivo:** è stata rilevata solo una carenza formale nelle attività di monitoraggio e gestione degli adempimenti legislativi; gli spunti di ulteriore miglioramento sono stati incorporati nel programma dei prossimi progetti da realizzare.

Notevole l'impegno formativo messo in atto per supportare il progressivo sviluppo di competenze e la diffusione tra il personale di comportamenti in sintonia con gli obiettivi aziendali in campo ambientale. Sono disponibili corsi specifici on line. Inoltre, in relazione alle specifiche necessità professionali, alcune figure aziendali seguono percorsi formativi ad hoc, compresi: corsi di formazione esterni, workshop di aggiornamento e di confronto con esperti e rappresentanti di casi aziendali di eccellenza.

In particolare, nel 2010 si registrano:

- Un corso on line di introduzione al sistema di gestione ambientale rivolto a 200 neoassunti, 16 titolari di filiale e 16 dipendenti di Mps Capital Services.
- 400 ore di formazione complessive per i responsabili e gli addetti dell'Area Costi e Logistica su temi quali, la sostenibilità nella catena di fornitura, il mobility management, la gestione dei rifiuti, ecc.
- 60 ore di formazione esterna per alcuni dipendenti di aziende del Gruppo.
- 80 titolari di filiale hanno avuto uno specifico affiancamento tecnico nel corso dello svolgimento degli audit interni del sistema di gestione ambientale.
- I RAS hanno seguito un corso di 5 ore sulla legislazione ambientale.

Altri supporti info-formativi si sono confermati:

- L'intranet, dove è presente un canale "qualità e ambiente" con vademecum e aggiornamenti per i dipendenti, nonché strumenti operativi e approfondimenti a beneficio dei RAS.
- Tutti i canali di comunicazione interna (newsletter settimanale, approfondimento mensile e corporate TV) attraverso i quali tutti i dipendenti sono informati sulle principali iniziative realizzate anche in campo ambientale.

Le performance sono monitorate costantemente dalle funzioni aziendali competenti per la gestione operativa degli aspetti ambientali maggiormente significativi e sono compendiate nei Rapporti CSR, semestrale ed annuale, a beneficio dell'alta direzione e del CdA per verificarne l'allineamento rispetto agli obiettivi predefiniti.

Sono in corso di implementazione due nuove piattaforme informatiche con l'obiettivo di assicurare una gestione ancora più attenta dei dati relativi alle risorse umane e agli immobili utilizzati dal Gruppo. Saranno in particolare resi disponibili dati più puntuali sulle superfici delle sedi di lavoro e sul numero dei relativi occupanti. Ciò consentirà di effettuare calcoli ed analisi più precise degli indicatori di consumo, che saranno di maggiore supporto per l'individuazione degli obiettivi e gli interventi di miglioramento da realizzare.

Gli obiettivi, definiti anche attraverso il confronto con le organizzazioni sindacali riunite in uno specifico gruppo di lavoro paritetico con la Banca, prevedono per il prossimo biennio:

- La messa a regime del nuovo modello di misurazione e monitoraggio delle emissioni CO₂ (il cosiddetto Carbon Footprint).
- La definizione di criteri CSR per ulteriori tipologie di prodotti e servizi acquistati.
- L'ottimizzazione della flotta aziendale anche in termini di qualità e performance ambientali di utilizzo.
- Il proseguimento dei programmi di efficientamento energetico delle operation.
- Nuove iniziative di green office.

MATERIE PRIME

EN1

UTILIZZO DI MATERIE
PRIME

CARTA

Il consumo di carta è uno degli aspetti ambientali più rilevanti per l'attività bancaria.

I principali ambiti di utilizzo sono:

- **Uso interno:** per la stampa e la fotocopiatura di documenti di lavoro negli uffici di direzione generale e delle rete commerciale (principalmente carta in formati A4 e A3).
- **Uso esterno:** per le comunicazioni ai clienti (invio estratti conto, dossier titoli e altre informazioni periodiche), per la gestione di alcune operazioni bancarie (modulistica prestampata, carta chimica, ecc.), per i materiali pubblicitari (brochure e locandine), per la stampa dei bilanci aziendali e delle pubblicazioni date in omaggio alla clientela.

Dal 2010, anche a seguito della messa a regime della piattaforma di e-procurement, che tiene traccia di tutti gli ordini di carta (ed altri prodotti) da parte degli uffici, è possibile rilevare puntualmente i dati di consumo di carta per entrambi i suddetti tipi di utilizzo.

CONSUMI DI CARTA*	2010	2009***
Uso interno (A4 e A3) (t)	2.079	1.897**
Consumo per dipendente (Kg)	67	62**
Carta A4 (fogli per dipendente al giorno)	51	41
Carta ecologica (%)****	95	40**
Uso esterno (t)	2.227	nd
Consumo per cliente (Kg)	0,36	nd
Carta ecologica (%)	18	nd

* Dati stimati sulla base degli ordini di acquisto.

** Dati ricalcolati escludendo la modulistica.

*** I dati del 2009 risentono di un ricorso straordinario alle scorte di magazzino ed una contestuale riduzione significativa di nuovi ordini di acquisto, inoltre non comprendono i consumi di: Gestione Crediti Banca, Paschi Gestioni Immobiliari, Mps Investments, Mps SIM, MpsVenture.

**** Comprende carta FSC, PEFC, Ecolabel e Blaue Angel.

Migliora invece in misura considerevole la qualità e l'eco-compatibilità della carta:

- Il 99,97% della carta A4 è certificata FSC e PEFC (ovvero proveniente da foreste gestite in modo controllato); la parte rimanente è riciclata.
- La carta A3 è tutta ECF - Elementary Chlorine Free (ovvero carta non contenente cloro elementare) e in parte anche certificata PEFC.
- Tutta la carta utilizzata per la stampa delle agende, dei calendari e del Bilancio di esercizio della Banca è certificata FSC.
- Il Bilancio sulla Responsabilità Sociale è stampato su carta Ecolabel.
- Parte della carta utilizzata per le comunicazioni ai clienti ha il Marchio ecologico Blaue Angel.

Dal 2011 sarà sperimentato l'impiego di carta FSC anche per la stampa di una parte della modulistica.

Le iniziative finalizzate a ridurre i consumi di carta comprendono:

- Il progetto Documenti On Line, che ha consentito negli ultimi anni di ridurre notevolmente l'impiego di carta nelle comunicazioni ai clienti, sia periodiche che straordinarie.
- Varie soluzioni sul fronte interno, come ad esempio la busta paga on-line, la disponibilità della funzione scanner sulle fotocopiatrici, l'archivio informatico delle fatture, ecc.

Anche la piattaforma di e-procurement ha contribuito a ottimizzare l'uso della carta. Ulteriori risparmi sono attesi dall'attuazione del progetto COMETA che prevede la "dematerializzazione" di alcuni documenti utilizzati nella gestione della contabilità e del cosiddetto ciclo passivo quali, gli ordini di acquisto, i contratti, i documenti di trasporto, ecc.

ALTRI MATERIALI

La piattaforma di e-procurement, gestita in out-sourcing dalla società STEP, è lo strumento operativo di supporto per il controllo ordini e spedizioni di carta ed altri prodotti economici (cancelleria, toner, modulistica, ecc.) in pressoché tutte le sedi del Gruppo.

Essa garantisce un impiego più attento di tali prodotti da parte di tutti.

PRODOTTI "GREEN" IN CATALOGO	2010			2009		
	Catalogo generale numero	Catalogo "green" numero	%	Catalogo generale numero	Catalogo "green" numero	%
Toner e altri prodotti informatici	494	170	34	526	180	34
Cancelleria	367	27	7	237	29	12
Modulistica	464	0	0	598	0	0
Carta fotocopie	3	2	67	2	1	50
Altro	335	nd	nd	-	-	-
Totale	1.663	199	12	1.363	210	15

Nella piattaforma di e-procurement è disponibile un numero crescente di prodotti tra i quali gli uffici possono scegliere. Circa il 12% dei prodotti in catalogo è "green", ovvero ha caratteristiche di qualità ecologica e di maggiore eco-compatibilità (equivalenti al 48% della spesa totale). Nel 2010 è in programma un ulteriore aumento della gamma di prodotti di cancelleria "green".

EN2
PRODOTTI REALIZZATI
CON MATERIALE
RICICLATO

Le cartucce di toner sono la principale tipologia di materiale riciclato utilizzato dalla Banca.

Dei quasi 28.000 toner acquistati nel 2010 quasi il 70% sono rigenerati.

CONSUMI DI TONER	2010	2009**	2008*
Totale (numero)	27.819	34.620	25.140
Rigenerati (%)	69,1	58,6	50,6

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

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

Da alcuni anni è attiva una partnership con la società SIBAS per il ritiro dei materiali copigrafici esauriti (toner, nastri, tamburi) in tutte le sedi del Gruppo Montepaschi in Italia (ad eccezione di Biverbanca). SIBAS e le altre società che svolgono il servizio per suo conto, forniscono ad ogni sede del Gruppo dei contenitori dedicati che periodicamente provvedono a svuotare inviando il materiale così raccolto all'impianto di rigenerazione situato in provincia di Siena. Una volta rigenerate, le cartucce sono vendute a STEP che provvede a renderle disponibili nel catalogo e-procurement, chiudendo così il complessivo ciclo di gestione del prodotto.

Dal 2010, inoltre, è operativo un sistema centralizzato per il controllo delle stampanti di rete che consente di ottimizzare la qualità di stampa e conseguentemente il consumo di toner. A regime, si stima un risparmio di toner di circa il 25%.

CARTA RICICLATA

Nel corso dell'anno è stato portato avanti un progetto per verificare le possibilità di impiego di carta riciclata per uso interno.

Il prodotto individuato ha le seguenti caratteristiche:

- È realizzato in impianti che applicano un sistema di gestione ambientale certificato ISO14001.
- Ha i marchi ecologici Ecolabel e Blaue Angel.
- La materia prima (la cellulosa) proveniente al 100% da operazioni di recupero
- La carta ha una grammatura inferiore allo standard (70 gr/mq vs 75 gr/mg), è resistente ai raggi ultravioletti (per una migliore conservazione nel tempo).

I test effettuati su più di 20 mila risme hanno anche confermato la buona funzionalità del prodotto. È stato pertanto incluso nel catalogo della piattaforma di e-procurement ed ha riscontrato la preferenza da parte di molti uffici.

ALTRI PRODOTTI

Tra gli altri prodotti in materiale riciclato inclusi nel catalogo della piattaforma di e-procurement vi sono:

- Cartelline a 3 lembi di diversi colori: prodotto con materiale riciclato al 97% circa.
- Faldone Archivio Dorso cm 10: prodotto con materiale riciclato al 98% circa
- Raccoglitore ad anelli con custodia: Prodotto con materiale riciclato al 98% circa.
- Post-it: prodotto con materiale riciclato al 100% (sia prodotto, sia confezione).
- Cartelline con due lembi in cartoncino: prodotto con cartoncino riciclato al 100%.
- Cartelline a 3 lembi: prodotto con cartoncino riciclato al 100%.
- Raccoglitore a bottone dorso cm 7: prodotto con materiale riciclato al 97% circa.
- Penna roller: fusto e cappuccio prodotti con materiale riciclato al 53% circa.

ENERGIA

EN3 -EN4

CONSUMO DIRETTO E
INDIRETTO DI ENERGIA
SUDDIVISO PER FONTE

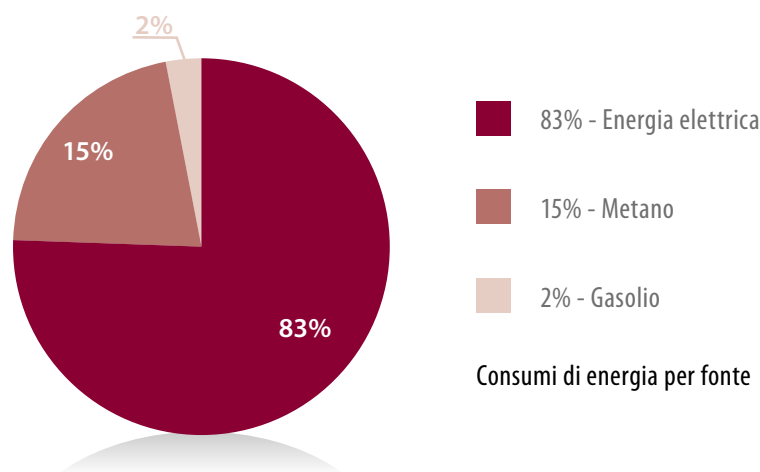
I consumi di energia costituiscono un aspetto rilevante per la gestione ambientale e sotto il profilo dei costi.

Gli utilizzi di energia elettrica, gas metano e gasolio sono monitorati e misurati costantemente con regolarità mensile, per aumentare l'efficienza della gestione immobiliare.

CONSUMI DI ENERGIA	2010	2009
Energia elettrica (kWh)	214.989.269	232.329.385
da fonte rinnovabile (%)	97	87
Energia elettrica per dipendente (kWh)	6.951	7.395
Metano (m ³)	7.709.735	7.121.917**
Gasolio (litri)	806.338	1.056.638
Energia totale (TEP)*	48.190	51.107
Energia totale per dipendente (TEP)	1,56	1,63

* Per il calcolo dei consumi in TEP di metano e gasolio sono stati utilizzati i coefficienti delle Linee Guida Defra; per l'energia elettrica il coefficiente della Delibera EEN 3/08. Di conseguenza il dato 2009 è stato ricalcolato.

** Rettificato per errore tipografico.



Quest'anno abbiamo consumato circa 48.190 TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio) per una spesa complessiva di oltre 43,3 milioni di euro.

Si evidenzia una riduzione dei consumi di energia elettrica e gasolio, mentre è cresciuto leggermente il consumo di metano.

Il nostro obiettivo è contenere sempre di più tali consumi attraverso un'ottimizzazione delle risorse utilizzate, con effetti positivi anche in termini di riduzione delle connesse emissioni inquinanti.

Tale obiettivo viene perseguito:

- All'atto dell'acquisto, scegliendo contratti di fornitura che garantiscano una migliore qualità dell'energia (es. da fonti rinnovabili).
- In fase di utilizzo, riducendo gli sprechi attraverso una migliore gestione degli impianti e delle apparecchiature.

In particolare, si registra un deciso incremento dell'energia elettrica da fonti rinnovabili (97%).

Dal 2010 anche tutte le sedi di Banca Antonveneta sono state contrattualizzate con Idroenergia, che garantisce la provenienza da fonti rinnovabili (idroelettrico) dell'elettricità utilizzata.

La parte residuale, prodotta da fonti di origine fossile, è limitata: 1) ad alcune realtà territoriali (soprattutto piccole isole), dove non è possibile accedere al libero mercato; 2) ad alcuni periodi di tempo per nuove forniture, allacciamenti di cantiere e delocalizzazioni.

Prosegue l'adeguamento delle sedi agli standard della cosiddetta "filiale prestazionale", che comprendono tra l'altro il ricorso a soluzioni impiantistiche con le migliori tecnologie anche in termini di efficienza energetica. (vedi [ENS](#)).

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

Nel 2010 si rileva una **diminuzione di quasi il 6% dei consumi di energia.**

Gli ambiti di principale intervento sono stati:

- La gestione del patrimonio immobiliare (ristrutturazioni e nuove filiali).
- La manutenzione degli impianti.
- I sistemi informativi.

PATRIMONIO IMMOBILIARE

Le filiali di nuova realizzazione, le ristrutturazioni ed i trasferimenti, sono progettate secondo il modello "prestazionale" che prevede:

- L'individuazione della tipologia dimensionale e qualitativa dei locali.
- Il contenimento dei costi di realizzazione e di manutenzione.

- La massima attenzione alle problematiche di impatto ambientale ed al contenimento dei consumi energetici.
- La verifica dell'ambito di applicazione della normativa sul risparmio energetico.
- La valutazione delle opere per possibili miglioramenti delle prestazioni energetiche dell'edificio e degli impianti.
- La valutazione della tipologia di impianto da adottare.
- La gestione intelligente dell'illuminazione degli ambienti secondo la logica "la luce dove serve e quando serve".

Nel 2010 sono state fatte 40 operazioni di tale tipo.

Nuova filiale di Milano

È stato avviato il progetto per la riqualificazione energetica della filiale di Largo Cairoli a Milano, che prevede l'utilizzo del criterio della sostenibilità ambientale nell'intero processo, dalla concezione, alla progettazione, fino alla realizzazione e collaudo, proseguendo poi, in fase di gestione, con un programma di manutenzione all'insegna dell'eco-compatibilità. Nel cuore finanziario della piazza milanese, la dipendenza della Banca vuole rappresentare un modello ad alti contenuti educativi, non solo per clienti e dipendenti ma per l'intera cittadinanza. Le tecniche di riqualificazione individuate mirano a coniugare le esigenze funzionali tipiche di una sede operativa con il rispetto del territorio e la tutela delle risorse naturali. Attraverso un equilibrato connubio tra tecnologie innovative e tradizionali, sarà possibile abbattere in maniera significativa i consumi e quindi limitare l'impatto ambientale della struttura.

Il progetto di riqualificazione prevede contestualmente la realizzazione di uno studio, condotto su un campione di immobili situati nell'area metropolitana di Milano che permetta di realizzare un "modello" in grado di individuare le priorità di intervento sugli immobili del Gruppo suscettibili di adeguamenti impiantistici e manutentivi, per raggiungere elevati standard di benessere ambientale e limitare le emissioni in atmosfera.

MANUTENZIONE IMPIANTI

È proseguito il programma di progressivo efficientamento degli impianti utilizzatori di energia. I principali interventi nel 2010 sono stati:

- La trasformazione di una caldaia a gasolio (bassissima efficienza) con altra alimentata a metano e con sistema a condensazione. Restano ancora in uso 76 caldaie a gasolio, tutte destinate ad essere dismesse.
- L'installazione e/o la sostituzione di 87 pompe di calore ad alta efficienza, per la climatizzazione ambiente, in sostituzione di impianti obsoleti.
- L'installazione di 20 gruppi frigorifero e/o sistemi multi split a portata variabile di refrigerante, in sostituzione di impianti obsoleti o con gas di refrigerazione non più a norma.
- La sostituzione di 46 Unità Trattamento Aria con altre a recupero di calore.
- La sostituzione di gas R22 su 29 gruppi frigorifero con gas conforme alla normativa vigente.
- L'installazione di 26 caldaie a condensazione ad alta efficienza.

Come negli anni precedenti, laddove si è intervenuti, anche per piccole ristrutturazioni ed adeguamenti impiantistici, è continuata l'installazione di:

- Sistemi di accensione "a rilevazione di presenza ad infrarosso temporizzato" nei locali di servizio quali wc ed archivi, tesi al massimo risparmio energetico.
- Corpi illuminanti in linea con lo standard europeo "green light".

SISTEMI INFORMATIVI

È proseguito il programma di rinnovamento del parco informatico del Gruppo. Grazie anche a politiche di acquisto, che tengono conto dei consumi elettrici delle macchine acquistate, tali sostituzioni hanno determinato notevoli risparmi energetici.

Nel 2010 gli interventi hanno riguardato prevalentemente i data center:

- Sono stati acquistati nuovi server e sistemi di "storage" dei dati di ultima generazione (si stimano risparmi annui futuri di circa 520 mila kWh).
- È stato istituito un osservatorio per il controllo dell'assorbimento elettrico e sono state definite le pratiche per il giusto posizionamento dei server con l'obiettivo di facilitarne il raffreddamento e quindi un minore assorbimento elettrico.

Per il 2011 è inoltre prevista la sostituzione nelle filiali di circa 12 mila PC e di altrettanti monitor LCD Wide Screen. Questo intervento si stima che consentirà un risparmio medio complessivo di oltre 2 milioni di Kwh annui.

EN6 (ADD)

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

La crescente attenzione per le problematiche inerenti ai cambiamenti climatici spinge gli investimenti per l'efficienza energetica nel campo dell'edilizia e dell'impiantistica civile e industriale, nonché nel settore delle energie rinnovabili, creando per il Gruppo opportunità di mercato.

Anche nel 2010 il Gruppo ha pertanto confermato un forte presidio in tali aree di business. La specifica gamma d'offerta riguarda il finanziamento in project, il mutuo a lungo termine, il prestito personale, il leasing, nonché prodotti ausiliari quali polizze assicurative a copertura di eventuali danni agli impianti che producono energia rinnovabile.

Per agevolare ancora di più la clientela, soprattutto le famiglie, sono state stipulate specifiche convenzioni con primari operatori del settore, che nell'ambito di specifici accordi commerciali assicurano la realizzazione tecnica "chiavi in mano" delle installazioni necessarie al cliente.

L'azione commerciale è stata accompagnata anche nel 2010 da una intensa partecipazione alle occasioni di confronto e dibattito con gli enti locali, le associazioni imprenditoriali, il mondo scientifico.

Per il dettaglio dell'intervento del Gruppo in questo campo si veda l'indicatore [FS8](#). Un'ulteriore modalità seguita dal Gruppo, idonea a favorire tra i clienti anche scelte e comportamenti improntati al risparmio energetico, vi è la promozione dei canali di banca

diretta. Per i clienti, il vantaggio è quello di poter operare in sicurezza e in minore tempo, senza bisogno di recarsi in filiale; per la collettività, tale scelta porta dei benefici ambientali per via di una minore necessità di spostamenti e dunque di minori emissioni inquinanti. Nel 2010, in particolare, è stato lanciato PasKey, la rinnovata linea di servizi che comprende il phone banking, nuovi sportelli automatici (ATM con funzione di versamento), l'internet (con nuove funzionalità sui bonifici e sulla consultazione dei movimenti del conto corrente) e il mobile banking, con interfacce specifiche per gli smartphone.

Al 31.12.2010 gli utenti attivi dei canali telematici erano 714.475 in aumento del 16% in un anno. In aumento anche il numero delle operazioni (da 184,7 milioni a 223,2 milioni) ed il numero di clienti che hanno scelto il servizio Documenti On Line (da 176.662 a 231.948).

EN7 (ADD)
 INIZIATIVE VOLTE
 ALLA RIDUZIONE DEL
 CONSUMO DELL'ENERGIA
 INDIRETTA

Oltre ai consumi di energia diretta (elettricità, gasolio, metano), cerchiamo di ridurre anche i fabbisogni "indiretti" di energia, ovvero connessi principalmente agli spostamenti per lavoro del personale e ai trasporti per le forniture di beni e servizi.

Non disponiamo attualmente di una quantificazione di tali consumi. Non siamo pertanto in condizione di determinare gli eventuali risparmi relativi. Se ne riporta di seguito una trattazione qualitativa:

ATTIVITÀ	RISPARMI ED ALTRI BENEFICI
GESTIONE SOSTENIBILE DELLA FLOTTA AZIENDALE	
Promozione acquisto veicoli con ridotte emissioni di CO ₂	■ Riduzione CO ₂ emessa da parte della flotta aziendale
GESTIONE SOSTENIBILE DELLA MOBILITÀ BUSINESS	
Green lodging	■ Sensibilizzazione della catena di fornitura (agenzia viaggi HRG e settore alberghiero)
SUPPORTO AGLI SPOSTAMENTI CASA-LAVORO	
Questionari e Focus Group	■ Raccolta informazioni su abitudini ed esigenze di spostamenti così da poter individuare le azioni più efficaci da realizzare ■ Sensibilizzazione e coinvolgimento del personale
Navetta aziendale Via Pedicino, Roma	■ Riduzione del numero di veicoli in circolazione con conseguente riduzione della CO ₂ emessa ■ Sensibilizzazione dei dipendenti all'uso del TPL
Colonnine di ricarica veicoli elettrici	■ Promozione utilizzo mezzi elettrici e conseguente contributo alla riduzione delle relative emissioni di CO ₂
Firenze, abbonamenti TPL scontati	■ Promozione dell'utilizzo del TPL con conseguente riduzione della CO ₂ emessa per gli spostamenti casa-lavoro
TRASPORTO DI BENI E SERVIZI	
E-procurement	■ Permette l'approvvigionamento di più tipologie di forniture in un unico viaggio, diminuendo il numero totale di spostamenti

GESTIONE SOSTENIBILE FLOTTA AZIENDALE

È stato avviato lo sviluppo di una specifica metodologia per monitorare gli impatti ambientali delle missioni di lavoro del personale. In particolare, la nuova metodologia consente di analizzare le dinamiche relative a: i tipi di mezzi di trasporto utilizzati, i relativi coefficienti medi di emissione di CO₂, i Km percorsi, la CO₂ conseguentemente emessa. Gli obiettivi sono: 1) migliorare la qualità ecologica della flotta aziendale; 2) ridurre il consumo di carburante; 3) ridurre le emissioni di CO₂ complessive.

Le principali iniziative realizzate nel 2010 a tale fine sono:

- L'istituzione di un parco auto di struttura a Siena, a Firenze, a Mantova (a breve anche a Padova) che garantisce la costante disponibilità di autovetture con migliori prestazioni medie in termini di consumi e di emissioni di CO₂. La normativa interna sulle missioni di lavoro prevede l'obbligo di considerare tali autovetture come prima opzione di viaggi; tale obbligo viene anche richiamato all'interno della specifica procedura informatica con un messaggio "pop up".
- L'ulteriore miglioramento delle caratteristiche medie delle autovetture attraverso la sostituzione di quelle più vecchie (caratterizzate da più alti coefficienti di emissione di CO₂) e la scelta di nuovi modelli con caratteristiche più eco-compatibili.
- L'avvio di progetti in collaborazione con le società di noleggio per monitorare e ottimizzare l'impatto ambientale complessivo della flotta aziendale.

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA MOBILITÀ BUSINESS

È stato impostato un nuovo sistema di valutazione e selezione degli hotel convenzionati per i viaggi di lavoro del personale, che prende in considerazione parametri CSR quali:

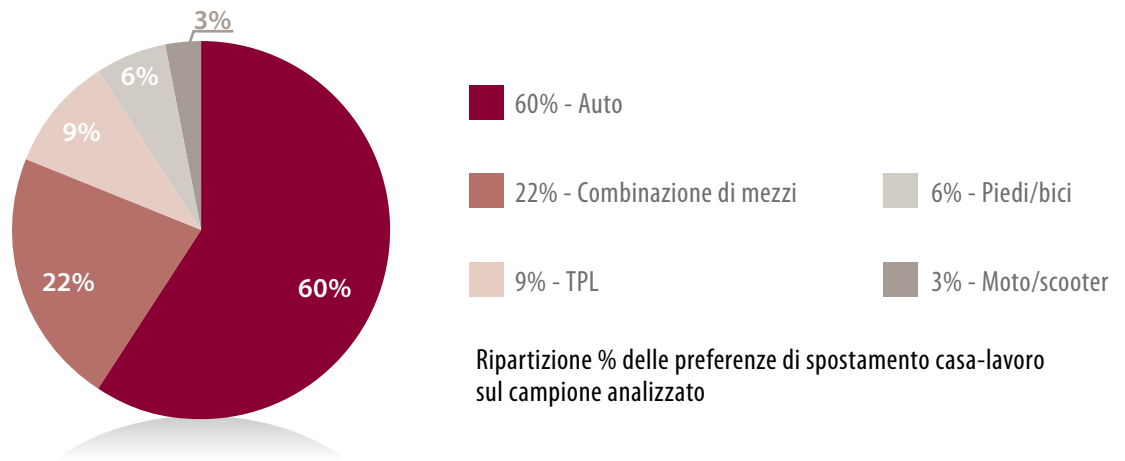
- Le distanze dalle zone d'interesse (centro città, stazioni, fermate della metro e autobus, ecc.), rilevante anche per la stima degli impatti in termini di CO₂. Tale criterio ha un peso del 18% sulla valutazione complessiva.
- L'analisi di 16 specifici aspetti di sostenibilità ambientale. Tale criterio ha un peso del 6% sulla valutazione complessiva.

Nel 2010 sono stati valutati 200 alberghi, ubicati in 14 tra le principali città italiane.

SUPPORTO AGLI SPOSTAMENTI CASA LAVORO DEI DIPENDENTI

È proseguito il cantiere di mobility management relativo agli spostamenti casa – lavoro dei dipendenti operanti nelle principali piazze italiane del Gruppo in termini di presenza (Siena, Roma, Firenze, Padova, Milano, Lecce).

Nel 2010 sono state completate le analisi nelle suddette città attraverso appositi questionari on-line e focus group (con un campione dei rispondenti) che hanno complessivamente coinvolto circa 9.300 dipendenti.



Tra le iniziative finora realizzate per supportare, anche in ottica di sostenibilità, le esigenze di mobilità casa-lavoro dei dipendenti vi sono:

- L'attivazione, dall'aprile 2010, di un servizio di navetta aziendale che collega (con 7 corse giornaliere) la sede della Banca a Roma, in Via Pedicino, con il più vicino punto di arrivo del trasporto pubblico locale.
- L'installazione, nel parcheggio aziendale della sede di Siena, in Via A. Moro, di 6 punti di ricarica gratuita di mezzi elettrici, a disposizione anche degli ospiti.
- La stipula, tramite i CRAL aziendali, di una convenzione con l'azienda di trasporto pubblico locale di Firenze, che prevede lo sconto del 10% sugli abbonamenti annuali.

INIZIATIVE PER RIDURRE L'IMPATTO DEL TRASPORTO DELLE FORNITURE DI BENI E SERVIZI

Con la messa a regime della piattaforma di e-procurement è stato anche possibile ridurre in misura significativa i viaggi per la consegna delle forniture (non si dispone di una stima specifica): prima veniva effettuata una consegna per ogni tipo di prodotto acquistato da parte dei differenti fornitori; oggi le consegne sono ottimizzate dal fornitore unico, con un solo viaggio per diversi tipi di prodotti.

ACQUA

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

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

I consumi sono stimati in base alle spese annue sostenute.

CONSUMI DI ACQUA	2010	2009*
Acqua totale (m ³)	1.114.581	1.031.768
Acqua procapite al giorno (litri)	144	133

* Non comprende Paschi Gestioni Immobiliari, Mps Immobiliare, Mps Investments, Mps SIM, MpsVenture e Mps Fiduciaria. Sono esclusi i consumi di acqua ricompresi nelle spese condominiali di alcuni immobili in quanto non quantificabili.

EN8

CONSUMO DI ACQUA

PER FONTE

BIODIVERSITÀ

EN11

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

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

EN12

IMPATTI DI ATTIVITÀ,
PRODOTTI E SERVIZI
SULLA BIODIVERSITÀ

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

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

EMISSIONI, SCARICHI, RIFIUTI

EN16

EMISSIONI TOTALI
DIRETTE E INDIRETTE DI
GAS AD EFFETTO SERRA

Le emissioni di gas ad effetto serra prevalentemente imputabili alla Banca provengono dagli impianti di riscaldamento delle sedi, dall'utilizzo delle auto aziendali e sono connesse ai consumi di energia elettrica.

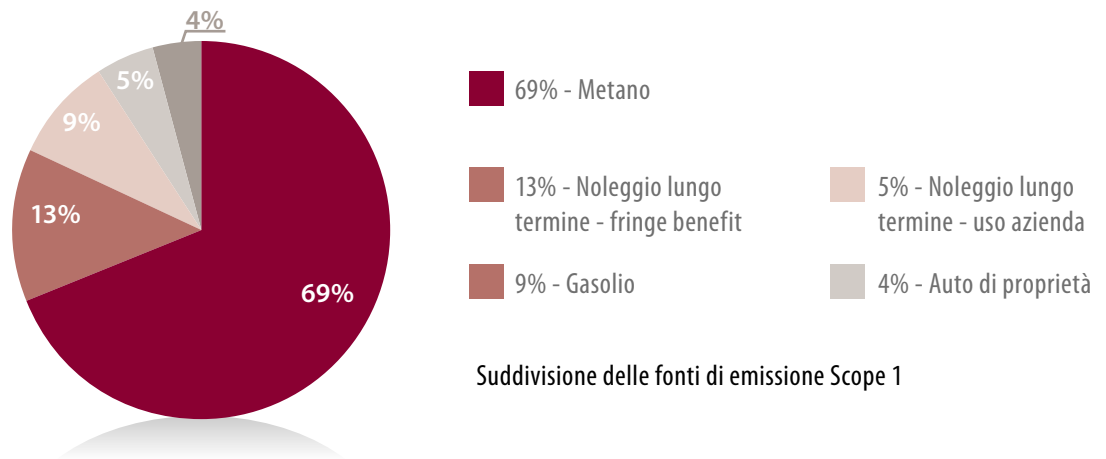
Nel 2010, al fine di aumentare ulteriormente la capacità di controllo delle emissioni di gas ad effetto serra (dirette e indirette) e delle attività che ne sono all'origine, è stato implementato un nuovo sistema di monitoraggio e reporting specifico, in linea con i principi del GHG Protocol e conforme alla norma ISO14064 (Carbon Footprint). Il nuovo sistema è stato utilizzato per generare i dati al 31.12.2010 e per ricalcolare coerentemente i dati al 31.12.2009.

Nel 2010 sono state complessivamente emesse 25.766 tonnellate di CO₂ (circa 830 Kg procapite), in decisa diminuzione rispetto al 2009 (-31,5% sul totale e -30,4% sul procapite), con le seguenti dinamiche:

- **Scope 1 - emissioni prodotte dagli impianti di riscaldamento e dalle auto aziendali.** Sono aumentate le emissioni relative all'utilizzo delle auto aziendali (sia a noleggio lungo termine che in fringe benefit) e al consumo di metano. Sono diminuite invece quelle prodotte dalle caldaie a gasolio.
- **Scope 2 - emissioni associate all'utilizzo di energia elettrica.** Queste emissioni sono diminuite notevolmente per effetto di un discreto risparmio energetico conseguito nell'anno e nel completamento quasi totale della contrattualizzazione delle sedi del Gruppo con Idroenergia che garantisce la provenienza da fonti rinnovabili (idroelettrico) dell'elettricità utilizzata.

EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA	2010	2009
Emissioni di CO ₂ (t)	25.766	37.633
Scope 1 (t)	22.838	21.096
Scope 2 (t)	2.928	16.538
Emissioni CO ₂ procapite (Kg)	833	1.198

I coefficienti utilizzati per il calcolo delle emissioni sono quelli delle Linee guida Defra. Conseguentemente i dati 2009 sono stati ricalcolati.



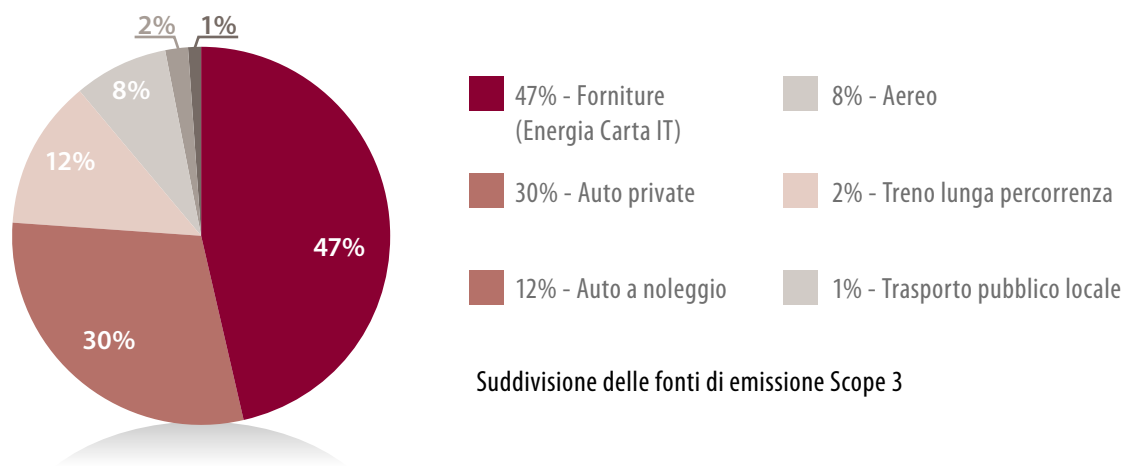
EN17

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA

Le emissioni indirette di gas ad effetto serra sono riconducibili a:

- Le trasferte di lavoro effettuate con mezzi diversi dall'auto aziendale.
- L'approvvigionamento di beni e servizi.
- Gli spostamenti casa lavoro dei dipendenti.
- I processi di estrazione e raffinazione dei combustibili utilizzati (metano e gasolio per riscaldamento; benzina e gasolio per autotrazione).

Nel 2010 le emissioni di questo tipo sono ammontate a 18.880 tonnellate, così ripartite:



Il grafico sopra riportato non considera le emissioni connesse agli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti che, in base ai risultati delle indagini effettuate su un campione di circa il 10% del personale del Gruppo, si stimano nell'ordine di 48.384 tonnellate (vedi [EN7](#) per la suddivisione dei mezzi utilizzati).

Non ci è possibile fare un confronto tra i dati 2010 e quelli 2009 per via dei diversi perimetri di copertura disponibili per le due annualità.

EN18 (ADD)

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

Dall'analisi dei dati **si conferma la tendenza positiva verso l'obiettivo di ridurre progressivamente le emissioni dirette (scope 1 e scope 2) di CO₂**. I principali fattori di riduzione sono stati:

- La riduzione di circa il 6% dei consumi di energia.
- Il consistente aumento della quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (da 87% al 97%).
- La variazione del mix energetico utilizzato a favore di combustibili a minore intensità di carbonio.

EN19

EMISSIONI DI SOSTANZE
NOCIVE PER L'OZONO

In conformità con le tempistiche dettate dalle normative europee (Regolamento 2037/2000) stiamo progressivamente eliminando i gas R22 finora utilizzati regolarmente come refrigeranti negli impianti di climatizzazione. Nell'attualità, gli impianti che impiegano R22 sono circa 1.020. Di questi, approssimativamente la metà ne contengono meno di 3 Kg. I controlli sugli impianti comprendono:

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

Gli eventuali malfunzionamenti sono segnalati alla struttura del Gruppo che si occupa della gestione del patrimonio immobiliare, per effettuare gli interventi necessari.

EN20

ALTRE EMISSIONI
SIGNIFICATIVE NELL'ARIA

Non vi sono altre emissioni significative.

EN21

SCARICHI IDRICI

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

EN22

PRODUZIONE DI RIFIUTI

E SMALTIMENTO

La policy aziendale in tema di gestione dei rifiuti comprende le seguenti direttrici strategiche:

- Visione dell'intero ciclo di vita del prodotto: nell'analisi dei processi di produzione occorre tener conto dell'intero ciclo di vita del prodotto, comprendendo anche la fase di recupero e smaltimento.
- Obiettivo costante è la riduzione della produzione di rifiuto.
- La preferenza va al recupero dei materiali ed alla loro valorizzazione in nuovi cicli produttivi rispetto allo smaltimento in discarica.

Tali direttrici strategiche sono messe in atto attraverso:

- La dotazione di attrezzature elettroniche e sistemi tecnologici che consentano un utilizzo efficiente e durevole della carta e degli altri materiali.
- La sensibilizzazione del personale ad adottare comportamenti che possano contribuire al raggiungimento di obiettivi di riduzione dei consumi di carta e degli altri materiali.
- La raccolta differenziata dei rifiuti prodotti per tipologie omogenee.
- L'affidamento dei rifiuti prodotti a ditte di trasporto e smaltimento regolarmente abilitate, per il loro avvio, laddove possibile, ad operazioni di recupero e riciclaggio: emblematico il caso del ritiro e rigenerazione delle cartucce di toner esaurite presso tutte le nostre sedi, inviate a rigenerazione secondo un meccanismo "a circuito chiuso" che esclude dal ciclo solo le cartucce deteriorate e non più riutilizzabili.

La parte preponderante dei materiali di scarto dell'attività è rappresentata da rifiuti cartacei. La necessità di potenziare il servizio di raccolta del rifiuto, specialmente di quello cartaceo, si combina con l'esigenza di tutela della privacy ed è perciò realizzata attraverso una filiera organizzata, che si articola in tre fasi:

- Raccolta differenziata del rifiuto presso il sito di produzione che, con la indispensabile collaborazione del personale bancario ed il supporto organizzato di quello di pulizia, coadiuva la raccolta differenziata su tutto il territorio nazionale.
- Trasporto del rifiuto attraverso vettori autorizzati, fino al destinatario del trattamento.
- Trattamento del rifiuto in piattaforme in grado di fornire adeguati standard sia in materia di recupero e riciclaggio, sia di sicurezza nel trattamento dei dati sensibili e riservati.

È stato ulteriormente esteso ed è attualmente operativo su quasi tutto il territorio nazionale un sistema di raccolta differenziata della carta. A Siena, la Capogruppo ha anche avviato la raccolta sistematica di rifiuti multi-materiali (plastica e vetro).

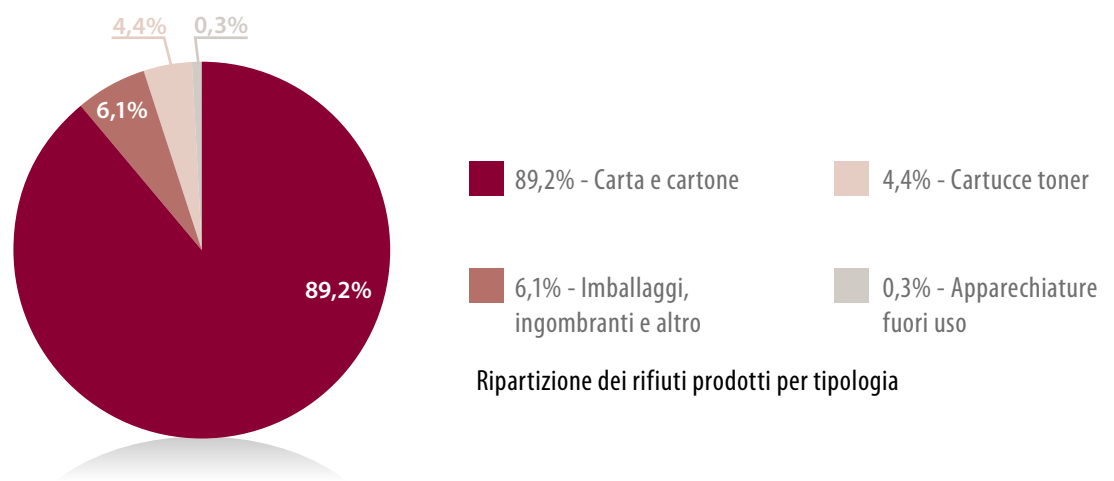
L'obiettivo nel breve è di completare la copertura su tutto il territorio nazionale della raccolta differenziata sistemica sia dei rifiuti cartacei che di quelli multi-materiali.

PRODUZIONE DI RIFIUTI SPECIALI*	2010	2009**
Rifiuti totali (Kg)	2.428.745	3.066.253
Rifiuti procapite (Kg)	78,6	100
Rifiuti a recupero (%)	94,1	69,7

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

** I dati sono riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Antonveneta, Biverbanca, Mps Capital Services, Consumit, Consorzio Operativo.

Nel contesto di trend di diminuzione progressiva dei rifiuti speciali prodotti dal Gruppo, si registra un contingente aumento dei rifiuti di carta e cartone dovuto allo svuotamento straordinario di vari archivi.



EN23

SVERSAMENTI INQUINANTI

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

EN24 (ADD)

RIFIUTI PERICOLOSI

Nel 2010 sono stati smaltiti 5.500 Kg di rifiuti pericolosi, per la maggior parte costituiti da apparecchi fuori uso contenenti componenti pericolosi. Significativa la riduzione rispetto al 2009 (62 mila kg), anno in cui è stato realizzato un numero straordinario di smaltimenti di materiali inutilizzati.

Nel corso dell'anno abbiamo lavorato all'introduzione nelle procedure aziendali del SISTRI: il nuovo Sistema di Controllo della Tracciabilità dei Rifiuti, in vigore, come da normativa del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare, dal prossimo 1 ottobre.

In particolare: 1) sono state individuate le sedi in cui vengono prodotti rifiuti pericolosi (e quindi assoggettabili al SISTRI); 2) sono stati avviati i necessari adeguamenti organizzativi; 3) sono state programmate le attività formative connesse.

PRODOTTI E SERVIZI

EN26

INIZIATIVE PER MITIGARE
GLI IMPATTI AMBIENTALI
DI PRODOTTI E SERVIZI

All'attività bancaria sono associati anche impatti indiretti legati alle attività di clienti e fornitori.

Per quanto riguarda i clienti, il Gruppo ha attivato dei processi di valutazione della componente ambientale nella determinazione del rischio di credito (vedi [FS2](#)), ha sviluppato un'offerta di prodotti e servizi finanziari per incentivare le energie rinnovabili e la tutela dell'ambiente (vedi [FS8](#)) e canali internet e telefonici per eseguire operazioni bancarie senza recarsi allo sportello (vedi [EN6](#)).

Promuoviamo il nostro impegno per l'ambiente anche nella catena di fornitura valutando i fornitori secondo le loro performance di sostenibilità e privilegiando, ove possibile prodotti più ecologici.

PROGETTO QUALIFICAZIONE CSR DEI FORNITORI

Nel 2010 è proseguito l'innovativo progetto di sostenibilità degli approvvigionamenti, che comprende un percorso di qualificazione e di misurazione del profilo CSR delle imprese fornitrici.

Attraverso il ricorso a piattaforme tecnologiche e processi strutturati, i prodotti e i servizi che compongono l'offerta dei fornitori vengono valutati alla luce del rispetto dei criteri di sostenibilità ambientale e sociale, anche in correlazione alle dinamiche di cost management.

Il sistema consente di definire per ogni fornitore il livello di profilo sostenibile raggiunto e di identificare possibili azioni di sviluppo, da intraprendere in ottica di partnership con le stesse aziende.

Il progetto di qualificazione CSR sulla catena di fornitura rappresenta uno degli elementi del modello Vendor Rating che il Gruppo sta progressivamente introducendo. Le componenti su cui verranno valutati i fornitori sono quattro (ognuna caratterizzata da un peso differente):

- Rating Finanziario.
- Rating commerciale (Reciprocità).
- Rating Sostenibilità (CSR).
- Rating di Performance.

In particolare, il modello di valutazione delle performance CSR dei fornitori, affidata ad una società di rating specializzata, comprende 21 criteri CSR basati su standard e direttive internazionali, relativi a:

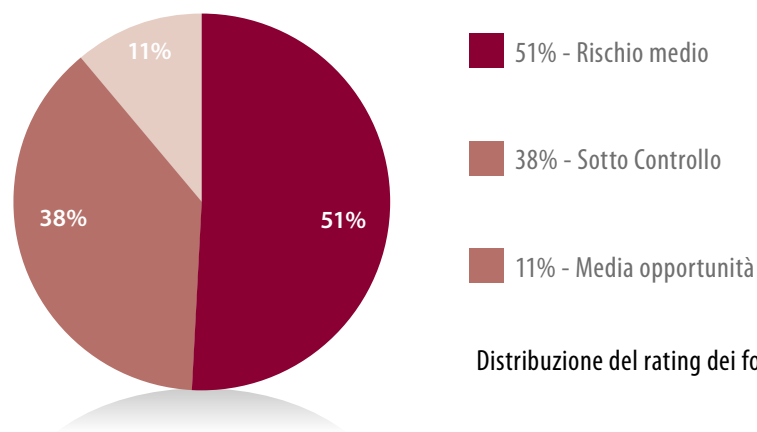
- Ambiente (consumi energetici, consumi di acqua, produzione di rifiuti, ecc.).
- Condizioni di lavoro (salute e sicurezza dei lavoratori, condizioni di lavoro, relazioni sindacali, gestione delle carriere, lavoro forzato e minorile, politiche anti discriminazione, diritti umani).

- Eticità nel business (corruzione e sfruttamento; pratiche non competitive; marketing responsabile).
- Catena di fornitura (ambiente, pratiche lavorative e diritti umani).

Il progetto, che ha finora interessato 200 fornitori, equivalenti a quasi il 50% del fatturato del Gruppo, ha visto la partecipazione attiva e totale dei fornitori stessi, i quali, utilizzando, un portale internet dedicato, hanno fornito le informazioni e la documentazione richiesta per la qualificazione.

Al termine della fase di rating, è stato attribuito un punteggio a ciascun fornitore sulla base della rispettiva performance CSR. Il modello di rating proposto prevede un punteggio di sintesi da 1 a 10 suddiviso secondo le seguenti fasce:

RATING CSR	DESCRIZIONE	SIGNIFICATO
9-10	Forte Opportunità	<ul style="list-style-type: none"> ■ Approccio strutturato e proattivo alle tematiche CSR ■ Azioni tangibili su tutti i punti con informazioni dettagliate sull'implementazione ■ Reporting CSR su indicatori di performance ed obiettivi ■ Pratiche innovative
7-8	Media Opportunità	<ul style="list-style-type: none"> ■ Approccio strutturato e proattivo alle tematiche CSR ■ Azioni tangibili sulle questioni principali con informazioni dettagliate sull'implementazione ■ Reporting CSR su indicatori di performance ed obiettivi
5-6	Sotto Controllo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Approccio strutturato e proattivo alle tematiche CSR ■ Azioni tangibili sulle questioni principali ■ Nessun reporting significativo sull'implementazione o indicatori di performance
3-4	Rischio medio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nessun approccio o programma di sviluppo proattivo in area CSR ■ Alcune azioni tangibili su questioni specifiche (reattive e minime) ■ Certificazioni occasionali ma nessuna documentazione o misurazione fornita a supporto
1-2	Forte Rischio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nessuna dichiarazione di interesse verso le tematiche CSR ■ Nessuna azione riguardo alle tematiche CSR ■ Evidenza di alcuni casi di violazioni (es: inquinamento, corruzione)



Il 51 % dei fornitori valutati presenta ampi margini di miglioramento (rischio medio). Complessivamente la media delle valutazioni dei fornitori del Gruppo è superiore a quella di sistema (4,9 vs 4,6). Le performance migliori si registrano nelle componenti “Condizioni di lavoro” e “Ambiente” (il 13% dell’intero fatturato del Gruppo è con fornitori che possiedono la certificazione ISO14001 o EMAS), mentre le peggiori nella gestione della catena di fornitura. Sulla base del rating ottenuto i fornitori definiscono piani di miglioramento sugli aspetti che presentano maggiori margini di sviluppo. Ad oggi ne sono stati definiti 45 e alcuni di essi comprendono lo sviluppo di progetti pilota con il Gruppo. L’obiettivo è infatti quello innalzare il punteggio complessivo dei fornitori più significativi, con la convinzione che ciò si possa riflettere anche sul miglioramento delle nostre performance complessive in termini di sostenibilità.

ACQUISTI “GREEN”

La policy di acquisto green si declina a livello generale attraverso analisi di mercato per individuare le possibilità di acquisto che ottimizzino il rapporto bisogni-sostenibilità ed il costo totale d’uso e di proprietà di prodotti e servizi.

Nel 2010 le spese per prodotti e servizi connotati come “green”, che ricomprendono tra l’altro l’acquisto di energia da fonti rinnovabili, la stampa di materiali su carta ecologica, i viaggi in treno, le forniture tramite il catalogo e-procurement e il noleggio di hardware a risparmio energetico, è stata di quasi 52 milioni di euro, pari al 4% della spesa totale.

In alcuni casi le azioni di saving coincidono con l’individuazione di nuovi prodotti maggiormente ecologici: nel 2010, a seguito delle scelte di acquisto “green”, è stato realizzato un risparmio complessivo di oltre 10 milioni di euro.

Rileva inoltre il progressivo allineamento dei contratti di service a standard ambientali sempre più stringenti. Nel 2010 è stato implementato il nuovo accordo per il servizio di pulizia e sanificazione ambientale che prevede:

- L’acquisizione della certificazioni ISO14000 (ambiente) da parte dei fornitori coinvolti.
- L’estensione nell’impiego di prodotti a marchio ecolabel, abbinato alla formazione volta ad un utilizzo sicuro ed ecosostenibile dei prodotti utilizzati.

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

Nel 2010 non si rilevano 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

Non disponiamo al momento di una contabilità analitica delle spese e degli investimenti per la protezione dell'ambiente.

Le spese che attualmente rileviamo in modo sistematico sono quelle relative alla gestione dei rifiuti (pari a oltre 11 milioni di euro nel 2010, in gran parte riconducibili al pagamento della tariffa d'igiene ambientale).

Le altre spese significative, anche con impatti positivi sulle performance ambientali, sono legate a:

- Il costo del lavoro e lo sviluppo delle competenze delle figure specialistiche.
- Il mantenimento ed il progressivo sviluppo del sistema di gestione ambientale ed i costi della relativa certificazione.
- Gli sviluppi degli strumenti di misurazione e monitoraggio degli indicatori di performance ambientale (ad esempio, il nuovo modello Carbon Footprint).
- Gli interventi di efficientamento energetico e di bio-edilizia (vedi [EN3](#) - [EN4](#)).
- Il sistema di rigenerazione dei toner (vedi [EN2](#)).
- Le attività di assessment dei fornitori (vedi [EN26](#)).
- Lo sviluppo ed il mantenimento del catalogo "green" (vedi [EN2](#)).

LA. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Nel 2010, in coerenza al percorso definito nel Piano Industriale 2008-11, le manovre organizzative e la gestione delle risorse umane si sono sviluppate secondo le seguenti

direttrici prioritarie:

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

Per maggiori dettagli sulle modalità di attuazione delle linee programmatiche sopra elencate si rimanda alla lettura dei seguenti capitoli specifici.

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

STRATEGIE E MODELLI DI SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

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

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:

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

- 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 il business, mediante percorsi professionali, formativi e di carriera, con specifica attenzione ai giovani.
- Realizzando piani per il costante sviluppo e rinnovamento del management, partendo dalla definizione di un nuovo schema di comportamenti funzionali alla realizzazione degli obiettivi di Piano e dalla correlata mappatura sistematica delle qualità manageriali.
- Attuando programmi specifici di riconversione e riqualificazione delle risorse "liberate" dai progetti di revisione organizzativa, per migliorare ulteriormente il rapporto tra ruoli di front office e di back office.

La **formazione e la gestione delle competenze** supportano le linee di sviluppo delle risorse umane sopra tratteggiate (vedi [LA10](#)).

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

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

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

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

Nell'Intranet aziendale è inoltre consultabile la sezione Risorse Umane e Formazione. In quest'area sono reperibili tutti i documenti che regolano l'attività lavorativa dei dipendenti (Contratto Collettivo Nazionale, Contratto Integrativo Aziendale, il Codice Etico di Gruppo, normativa su missioni, part time, ecc.) e i servizi ad essi offerti (assistenza fiscale, convenzioni, ecc.), oltre al collegamento al portale della formazione "Clic" ed alle sezioni dedicate al CRAL (Circoli Ricreativi Aziendali) ed alla Cassa di Mutua Assistenza.

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

- due Corporate TV: Montepaschi Channel, rivolta a tutti i dipendenti, e MPS PF Channel, riservata ai promotori finanziari. I canali, sviluppati con l'obiettivo di veicolare informazioni agli utenti interni con la massima efficacia ed efficienza, erogano giornalmente nuovi contenuti multimediali (in primis informative economico-finanziarie) ma anche focus su

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

prodotti e su eventi cui ha partecipato il Gruppo. E' inoltre disponibile un TG che riepiloga i principali fatti aziendali della settimana.

- Filodiretto, newsletter declinata in prodotti con diverso target e periodicità:
 - Filodiretto 7 (settimanale) e Filodiretto 30 (mensile) dirette a tutti i dipendenti per richiamare l'attenzione e sensibilizzare i dipendenti su tematiche di particolare entità.
 - Filodiretto1 a supporto di campagne commerciali, lancio di nuovi prodotti e nuove iniziative di Gruppo, accorciando enormemente il time to market; tramite questo strumento vengono inoltre veicolate alla Rete mediante videomessaggi registrati indicazioni strategiche e di indirizzo provenienti dalla Direzione Generale o dalle Aree Territoriali.
 - Notiziari rivolti a comunità di dipendenti che operano con strumenti comuni (es. piattaforma Advice) o su particolari segmenti di clientela (es. promozione finanziaria).
- Rassegna stampa nazionale, locale (con tre suddivisioni geografiche nord, centro e sud), tematica (con focus su credito al consumo, promozione finanziaria, arte e stampa estera) e flash dai quotidiani.

Dal 2011, grazie al rilascio di un apposito applicativo, sarà possibile una rilevazione statistica degli accessi ai vari canali di comunicazione interna, che permetterà un'ampia gamma di analisi conseguentemente nuove opportunità di monitoraggio e miglioramento del servizio offerto.

RAPPORTI E CONDIZIONI DI LAVORO

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

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

A partire dal 2009 in questa direzione si è sviluppata, inoltre, la figura del Gestore Risorse Umane che, all'interno dei Dipartimenti Operativi di Rete, attua, su specifico mandato del

Responsabile, le politiche di gestione, sviluppo e formazione sulle risorse appartenenti alle strutture di pertinenza.

Impegno questo che si traduce in:

- Rilevare eventuali problematiche interne a ciascuna unità organizzativa.
- Supportare la verifica delle conoscenze, delle capacità e dell'orientamento di sviluppo effettuata dai Responsabili diretti delle risorse, anche attraverso attività di affiancamento tese ad elevare la qualità del processo operativo (PaschiRisorse).
- Garantire la corretta attuazione dei Percorsi Professionali e dei Piani di Sviluppo (curandone anche i periodici colloqui), in costante raccordo con il Servizio Sviluppo Risorse Umane, al fine di perseguire la migliore valorizzazione delle risorse umane.
- Effettuare colloqui gestionali e motivazionali con le risorse di competenza; ecc.

Il Gestore cura anche le relazioni sindacali periferiche (come da specifico accordo con le Organizzazioni Sindacali), e verifica la funzionalità, l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali relativi alle strutture dell'Area Territoriale di riferimento. A fine 2010 erano presenti 55 Gestori con un portafoglio di circa 300 dipendenti ciascuno.

Al 31 dicembre 2010 il personale del Gruppo in termini di "forza effettiva"³ si è attestato a 31.495 unità, con una riduzione di 2.693 risorse rispetto al 31/12/2007 (*baseline* del Piano Industriale 2008-11), ottenuta attraverso:

- La cessazione dal servizio di 4.063 risorse (616 nel corso del 2010), di cui oltre 2.600 per l'adesione volontaria di personale ad elevata anzianità ai piani di Esodo Incentivato e Fondo di Solidarietà (vedi riquadro a margine).
- L'immissione di 1.842 giovani (496 nel 2010) confluiti in massima parte nella Rete.
- Operazioni di asset disposal e cessione sportelli (Cessione comparto SGR, uscita dal perimetro di consolidamento di Gruppo di Intermonte SIM, ingresso di AXA SIM, vendita di 15 sportelli alla Banca Popolare di Puglia e Basilicata, 22 al Gruppo Bancario Carige, 50 a quello Intesa-SanPaolo) che sbilanciano di - 472 unità.

Le riconversioni professionali da Strutture Centrali a Rete (concentrate soprattutto su Banca Antonveneta) nel corso del 2010 hanno superato le 800 unità, supportate da percorsi sostenuti da sequenze strutturate, a livello individuale, di esperienze operative e formative.

Esodo incentivato:

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

³ Valore ottenuto deducendo dal personale "a libro paga" le risorse distaccate in società esterne al Gruppo e gli appartenenti alla Area Professionale ad orario ridotto (addetti alle pulizie)

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Fondo di solidarietà:

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

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

CONSISTENZA DEL PERSONALE E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE	2010	2009	2008
Libro paga	31.537	32.047	32.951
Forza Effettiva*	31.495	32.003	32.867
Italia	30.931	31.419	32.282
Esteri	564	584	585

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

I rapporti di lavoro esistenti in azienda sono per lo più a tempo indeterminato (92,7%) e full time (92,8%).

RAPPORTI DI LAVORO	2010	2009	2008
Contratti Tempo Indeterminato (%)	92,7	97,3	97,1
Altri Contratti (%) *	7,3	2,7	2,9
Part Time (n.)	2.275	2.222	2.212

*Formazione lavoro, Inserimento, Apprendistato Professionalizzante, Tempo Determinato

COMPOSIZIONE (%)	2010	2009	2008
Inquadramento			
Dirigenti	1,7	1,8	1,8
Quadri Direttivi	37,1	35,4	33,7
Aree Professionali	61,2	62,8	64,5
Fasce di età			
Minore di 30	10,7	11,7	12,1
31-40	28,3	28,4	28,2
41-50	34,0	34,5	33,7
Oltre 50	27,0	25,4	26,0
Anzianità di Servizio			
Minore di 10	32,7	64,6	54,7
11-20	24,5	13,3	17,8
21-30	27,7	15,1	17,1
Oltre 30	15,1	7,0	10,4
Titolo di studio			
Laurea	30,8	30,8	30,8
Media superiore	58,7	59,5	61,4
Altro	10,5	9,7	7,8

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Distribuzione geografica del personale (valori espressi in %)



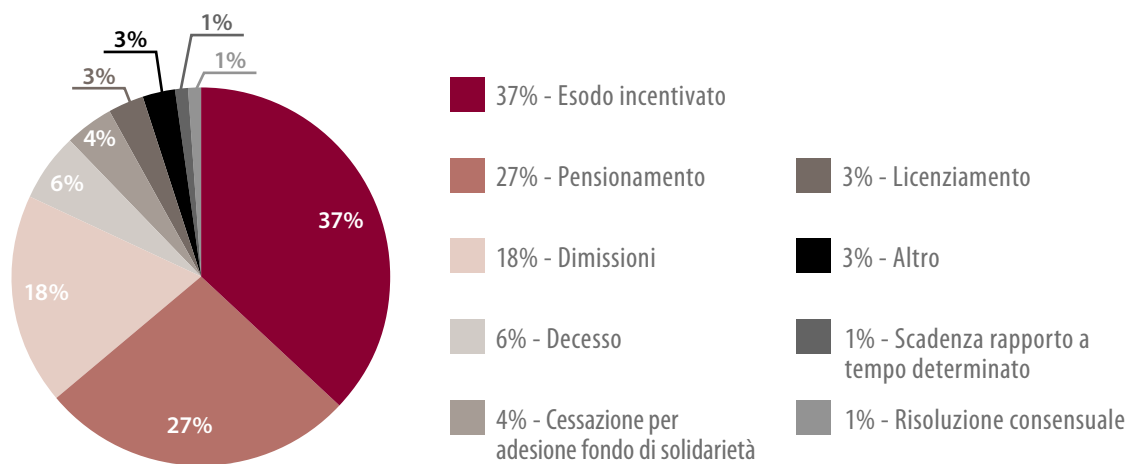
LA2

TASSO DI TURNOVER
DEL PERSONALE

Le dimissioni volontarie nel corso del 2010 ammontano a 112, con un turnover che si conferma basso (0,36%) ed in calo rispetto al valore 2009 (0,45%).

ASSUNZIONI E CESSAZIONI	2010*	2009	2008
Assunzioni	496	639	707
Cessazioni	616	1.636	1.811

* I valori sono al netto delle incorporazioni interne al Gruppo e delle variazioni di perimetro intervenute in corso d'anno (es. sportelli ceduti).



Ripartizioni delle cessazioni per tipologia *

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

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

TURNOVER* (valori espressi in %)	2010	2009	2008
Generale	0,36	0,45	0,97
Per inquadramento			
Dirigenti	1,29	0,53	2,77
Quadri direttivi	0,47	0,65	1,38
Aree professionali	0,26	0,35	0,70
Per sesso			
Uomini	0,42	0,54	1,15
Donne	0,28	0,36	0,72
Per età			
Fino a 30 anni	0,54	0,83	1,94
Da 31 a 40	0,53	0,66	1,34
Da 41 a 50	0,38	0,44	0,81
Oltre 50 anni	0,07	0,07	0,43

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

Nota

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

LA3 (ADD)

BENEFIT ED

ALTRI CONTRIBUTI

INTEGRATIVI PREVISTI

PER I LAVORATORI

In aggiunta alla retribuzione fissa ed a quella variabile di breve termine, la Banca, sia in applicazione di specifiche previsioni contrattuali sia per autonoma determinazione, prevede per i propri dipendenti alcuni interventi che di fatto ampliano l'offerta retributiva sotto il profilo strutturale, elevando i livelli di motivazione e di appartenenza.

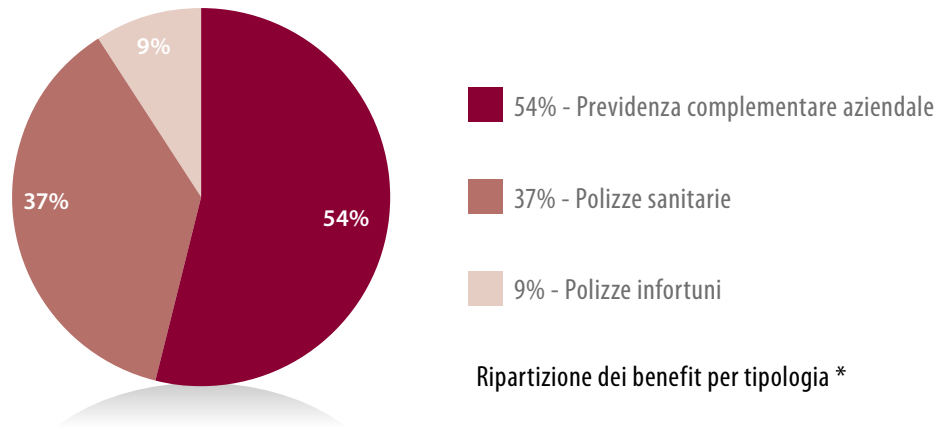
Rientrano in questo contesto, principalmente:

- Contributo aziendale al Fondo di Previdenza Complementare, previsto per tutti i dipendenti nella misura del 2,5% del salario (fisso + variabile).
- Polizza sanitaria (estesa ai dipendenti in quiescenza).
- Polizza infortuni e polizza per invalidità permanente (Long Term Care).
- Condizioni agevolate su operazioni bancarie (raccolta, finanziamento, servizio).

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, questi sono di regola riproporzionati all'orario effettuato.

Nel 2010 per le suddette categorie di benefit sono stati erogati oltre 72 milioni di euro così suddivisi:

Sviluppo e Valorizzazione del Personale



*Il dato non comprende gli esborsi per la polizza Long Term Care

Interventi sociali

La **Cassa di Mutua Assistenza**, costituita in Banca Monte dei Paschi di Siena il 26 maggio del 1950 su iniziativa di alcuni dipendenti, grazie ai contributi aziendali ed i versamenti volontari dei soci, eroga importanti contributi a fondo perduto per la tutela della salute (anticipazioni per cure dentarie, acquisto protesi acustiche, lenti ed altre ragioni di salute) e la famiglia (anticipazioni per spese matrimoniali, sussidi per i figli portatori di handicap, anziani non autosufficienti, nascita e adozione dei figli, borse e vacanze di studio all'estero ed interventi per studenti, anticipazione spese scolastiche, conseguimento diploma e laurea, ecc.). Le erogazioni 2010 sono ammontate a circa 4,3 milioni di euro.

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

Sosteniamo la socialità e la solidarietà tra i dipendenti.

Ai 57 **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 17.500 dipendenti. Quest'anno le aziende del Gruppo vi hanno contribuito per circa 423 mila euro complessivi.

RELAZIONI INDUSTRIALI

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

Proseguono, inoltre, come contrattualmente previsto, gli incontri ed i lavori dei diversi

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Organismi Paritetici sui temi relativi alla qualità dei rapporti di lavoro, allo sviluppo professionale (con particolare attenzione alle pari opportunità, al clima interno ed ai percorsi di carriera), alla sicurezza nei luoghi di lavoro ed agli impatti ambientali delle attività.

Nel corso dell'anno il confronto con le Organizzazioni Sindacali di Banca Monte dei Paschi di Siena e Banca Antonveneta si è focalizzato principalmente sull'attuazione del **progetto di riorganizzazione complessiva della previdenza complementare aziendale** avviato nel 2009 con l'Accordo di "Armonizzazione".

In particolare attraverso distinte procedure sindacali, conclusesi tutte con la sottoscrizione di specifici accordi, si è definito l'accentramento nel "Fondo pensione complementare per i dipendenti della Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. divenuti tali dall'1.1.1991" della previdenza complementare a contribuzione definita di Banca Toscana, Banca Agricola Mantovana e Banca Antonveneta, nonché l'individuazione del "Fondo Pensione Complementare per il Personale della Banca Toscana S.p.A.", che a tal fine dovrà acquisire personalità giuridica in veste di Fondazione ed autonomia patrimoniale rispetto alla Banca MPS, quale contenitore dei regimi di previdenza complementare a prestazione definita di tipo integrativo delle ridette Banche incorporate.

Il progetto, basato sul presupposto di dare continuità al trattamento di previdenza complementare aziendale per gli iscritti in servizio ed in quiescenza delle banche incorporate, evitando la dispersione di valore delle posizioni individuali, risponde complessivamente alle direttive COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione) in ordine alla semplificazione dei sistemi di previdenza da realizzarsi mediante accorpamenti, esternalizzazione delle forme a bilancio, ottimizzazione nella gestione delle risorse e contrazione delle spese che gravano sulla gestione dei Fondi.

Le relazioni industriali, altresì, si sono occupate, addivenendo alla sottoscrizione di specifici accordi, di definire diversi progetti rispondenti all'esigenza di razionalizzazione delle strutture di Gruppo in un'ottica di efficienza e semplificazione organizzativa.

In tal senso gli accordi relativi a:

- Riassetto organizzativo della Finanza Proprietaria del Gruppo Montepaschi.
- Cessione ramo d'azienda (costituito da n. 22 sportelli) da Banca Monte dei Paschi di Siena a società del Gruppo Banca Carige.
- Cessione n. 50 sportelli da Banca Monte dei Paschi di Siena a Cassa di Risparmio di Firenze (in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato).
- Cessione di ramo d'azienda (costituito da n. 13 sportelli) da Banca Antonveneta a Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli.
- Fusione per incorporazione di Paschi Gestione Immobiliare in Banca Monte dei Paschi di Siena.
- Fusione per incorporazione di MPS Investments in Banca Monte dei Paschi di Siena.

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Sempre attraverso il confronto con le Organizzazioni Sindacali della Capogruppo Bancaria sono state avviate alcune sperimentazioni, tuttora in corso, relative, in particolare, a progetti tesi a realizzare un miglior presidio della qualità del credito erogato ("Progetto di riorganizzazione degli assetti e dei processi del credito"), altri progetti risultano finalizzati a potenziare l'offerta integrata alla clientela secondo logiche relazionali. Il confronto sulle anzidette attività è sempre giunto alla definizione di accordi che realizzano, tra gli altri, obiettivi di efficienza e valorizzazione delle professionalità.

ORGANIZZAZIONI SINDACALI	2010	2009	2008
Dipendenti iscritti	26.734	27.071	27.538

LA4

RAPPORTI DI LAVORO

La totalità dei dipendenti è coperta dalla contrattazione nazionale.

LA5

PERIODO MINIMO

DI PREAVVISO PER

MODIFICHE OPERATIVE E

CAMBIAMENTI

ORGANIZZATIVI

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

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Le condizioni degli ambienti di lavoro e i relativi rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti sono costantemente monitorati dal Servizio Prevenzione, Protezione e Ambiente della Capogruppo, anche con il supporto di 28 referenti territoriali (RAS - Referenti Ambiente e Sicurezza).

Nel Gruppo è attivo un **sistema di gestione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro conforme allo standard internazionale OHSAS18001** (Occupational Health and Safety Assessment Series). Il sistema, certificato in Banca Monte dei Paschi di Siena e relativamente alle attività del Consorzio Operativo (la società che gestisce i sistemi informativi del Gruppo), interessa complessivamente oltre l'80% dei dipendenti.

Il sistema viene sottoposto a controlli periodici: nel 2010 sono state effettuate 169 verifiche sul posto, sia con personale specializzato interno che da parte dell'ente di certificazione. Queste ultime hanno avuto esito positivo. Gli spunti di ulteriore miglioramento sono stati incorporati nel programma dei prossimi progetti da realizzare. Tra questi:

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

- Lo sviluppo di un sistema di valutazione dinamica dei rischi di salute e sicurezza.
- L'implementazione di un applicativo informatico per ottimizzare la gestione degli adempimenti relativi alla sorveglianza sanitaria.
- La messa a regime dell'attività di monitoraggio e gestione preventiva-precauzionale dei mancati infortuni (*near misses*).

Per quanto concerno la tutela della salute nel lavoro, il relativo presidio-monitoraggio è realizzato tramite il Servizio Sanitario di Gruppo: nel 2010 sono stati effettuati esami medici a 1.737 dipendenti, 83 visite specialistiche e 218 sopralluoghi per valutare l'idoneità dell'ambiente lavorativo

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

In tutte le società del Gruppo si svolgono riunioni annuali ai sensi del D.Lgs 81/08, alle quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di Lavoro e/o il suo Delegato, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), il Medico Competente ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Nel 2010 sono state effettuate 14 riunioni a livello centrale e 11 a livello locale, incentrate sui seguenti temi:

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

Relativamente al rischio rapina è inoltre attiva una specifica Commissione paritetica banca-organizzazioni sindacali. Nel 2010 la Commissione si è riunita due volte esaminando:

- L'integrazione/adeguamento allo standard aziendale delle varie misure di sicurezza presenti nelle filiali provenienti dalle banche incorporate.
- La possibile introduzione di nuove misure di sicurezza anche in relazione all'emanazione delle recenti disposizioni sulla tutela della privacy.

LA7
ASSENZE PER
INFORTUNI SUL LAVORO
E MALATTIE;
ASSENTEISMO

La problematica relativa al fenomeno infortunistico viene discussa nelle riunioni previste dal D.Lgs 81/08 (vedi [LA6](#)). In tali riunioni vengono analizzati, con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, i dati relativi agli indici di gravità e frequenza per l'individuazione delle azioni di miglioramento da realizzare.

Dall'analisi del fenomeno infortunistico si evidenzia come, ancorché contenuto, risultano in crescita sia la frequenza media degli eventi sia la loro gravità. Tuttavia a seguito di specifici approfondimenti interni non sono emerse carenze strutturali tali da necessitare interventi correttivi.

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

INFORTUNI NEI LUOGHI DI LAVORO	2010	2009	2008
Infortunati	238	178	217
Giornate perse	3.360	2.599	3.637
Indice di frequenza*	4,93	3,56	4,04
Indice di gravità**	0,07	0,05	0,07

Il calcolo del fenomeno infortunistico segue i criteri indicati dalla norma UNI 7249:2007 - Statistiche degli infortuni sul lavoro.

* Numero di infortuni ogni milione di ore lavorate

** Giornate perse per infortunio ogni mille ore lavorate

Oltre al fenomeno infortunistico dal 2010 sono monitorati, attraverso una specifica procedura operativa, anche i mancati infortuni (2 casi rilevati nell'anno).

La dinamica delle assenze per infortuni e malattie registra una leggera decrescita rispetto al 2009. Analogo trend si rileva per il "tasso di assenteismo" (3,88; da 3,95 del 2009). Tale tasso, considerando solo le assenze per malattia di durata inferiore a tre giorni, è stato pari a 1,57.

ASSENZE	2010	2009	2008
Giornate di assenza procapite*	8,7	8,8	10,9
Tasso di assenteismo**	3,88	3,95	4,65
Tasso di assenteismo (malattia inferiore a 3 giorni)***	1,57	1,54	nd

* Malattie ed infortuni.

** Giorni di assenza per malattia, infortuni e permessi per attività di volontariato sul totale dei giorni lavorativi medi annui.

*** Giorni di assenza per malattia inferiore ai tre giorni sul totale dei giorni lavorativi medi annui (dati riferiti a Banca Monte dei Paschi di Siena).

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

Nel 2010 l'attività di formazione dei lavoratori sui temi della salute e della sicurezza (tramite personale interno e docenze esterne) è stata notevolmente intensificata rispetto agli anni precedenti soprattutto per l'avvio di un ampio programma di aggiornamento che ha finora coinvolto oltre 20 mila dipendenti.

FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	2010		2009		2008	
Destinatari	Lavoratori formati	Ore	Lavoratori formati	Ore	Lavoratori formati	Ore
Videoterminalisti	554	554*	14	107	379	379
Addetti all'emergenza						
Antincendio	2.446	19.538	408	3.264	1.358	10.828
Pronto soccorso	3.571	29.260	592	5.402	3.397	24.132
Lavoratori neoassunti	372	1.209	428	1.446	350	1.225
Figure della sicurezza (Dirigenti, Referenti territoriali, Rappresentanti dei lavoratori...)**	13.893	28.733	4.845	12.392	197	1.517
Totale	20.836	79.293	6.287	22.611	5.681	38.081

* Valore stimato.

** Nella formazione delle "Figure della sicurezza" è stata inserita tutta la formazione, rivolta a dirigenti, preposti, RLS, RAS, ecc. Comprende anche la formazione sul rischio rapina e sulla gestione ambientale.

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

- Il presidio organico del Servizio Sanitario di Gruppo.
- La sorveglianza sanitaria (riguarda principalmente i lavoratori “video terminalisti”, “notturni” ed i “carrellisti”) che si esplica attraverso visite specialistiche e sopralluoghi.
- La polizza assicurativa, che copre le spese sanitarie sostenute dai dipendenti e dai loro familiari per accertamenti diagnostici specialistici e per esami di medicina preventiva.
- La polizza Long Term Care, che assicura una rendita vitalizia in caso di perdita permanente di autosufficienza nel compimento degli atti elementari della vita quotidiana.

Nel 2010 è stato inoltre attivato il monitoraggio del “rischio stress” attraverso il completamento di una la valutazione iniziale ai sensi di legge e secondo la metodologia ISPESL. Gli esiti della valutazione hanno evidenziato un livello di rischio “basso” per tutte le categorie di lavoratori considerate.

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

Nelle riunioni effettuate ai sensi del D.lgs 81/08, tra l’azienda ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, vengono formalizzati specifici programmi condivisi di attività e miglioramento (vedi [LA6](#)).

FORMAZIONE E SVILUPPO RISORSE

Nell’ambito delle politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane, l’investimento in formazione nel 2010 ha continuato ad essere una priorità per il Gruppo Montepaschi.

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

Gli interventi prioritari del programma riguardano:

- Il consolidamento dei livelli di professionalizzazione delle risorse dedicate alla gestione del credito (sia in termini di presidio del rischio che di sviluppo di opportunità commerciali), anche tramite la certificazione delle competenze previste dai ruoli sia di Rete che delle strutture centrali dedicati (progetto “Accademia del Credito”).
- Lo sviluppo delle capacità relazionali, sia dei ruoli dedicati all’attività commerciale (gestori affluent, small business, ecc.) che di natura manageriale, in ottica di gestione e motivazione dei team (titolari di filiale e altri ruoli di coordinamento).

Proseguono, inoltre, secondo logiche di continuità con i precedenti Piani, l'ampliamento offerta formativa per i ruoli critici per il business (titolari di filiale e principali posizioni di Rete) e l'allineamento della formazione "abilitante/obbligatoria" (ISVAP, antiriciclaggio, D.Lgs. 231, trasparenza, privacy, sicurezza sul lavoro, Patti Chiari, ecc.) alle disposizioni di legge.

In quest'ambito, assumono particolare rilevanza:

- L'iniziativa "maestri di mestiere", che prevede un'attività di tutorship professionale indirizzata ai neo-titolari secondo un approccio complessivo di graduale "apprendimento esperienziale".
- L'ulteriore estensione al personale del Gruppo del LAC - Laboratorio di Autosviluppo delle Capacità (vedi riquadro a margine).
- L'avvio del progetto " Knowledge Experience " (vedi riquadro a margine).

Laboratorio di Autosviluppo

Caratteristiche:

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

Finalità:

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

Knowledge experience

Le attività relative al progetto "Knowledge Experience - percorsi formativi per il personale di Capogruppo", avviato nel 2010, hanno rappresentato l'esperienza di punta del filone di iniziative mirate allo sviluppo delle capacità ed alla valorizzazione delle persone operanti nella Capogruppo Bancaria. Il progetto - strutturato in coerenza con il repertorio di competenze aziendale (PaschiRisorse) - ha interessato circa 400 persone, con un riscontro in termini di gradimento e utilità percepita rispetto al lavoro svolto pari a 5 (in una scala da 1, minimo, a 6, massimo), e si è mosso lungo tre diretti:

1. Utilità: l'esperienza formativa ha avuto una ricaduta concreta nella vita lavorativa del personale coinvolto, stimolando i partecipanti a creare soluzioni immediatamente trasferibili nel contesto personale ed aziendale.

2. **Innovazione:** in quanto fornisce stimoli continui, multipli, multicanale ed integrati che hanno favorito la partecipazione del personale al processo formativo.
3. **Responsabilità:** attraverso il "patto" iniziale tra le persone e la Banca per la condivisione degli obiettivi formativi quali la proattività rispetto al proprio processo di sviluppo, lo scambio di feedback continui con i partecipanti, per renderli protagonisti del processo di apprendimento e adattare e integrare in itinere l'offerta formativa.

Il progetto si è, quindi, caratterizzato per:

- L'attivazione di modalità di formazione continua, coerenti con la cultura del "learning by doing" introducendo, oltre l'aula tradizionale, alcuni strumenti che rimarranno sempre a disposizione di tutto il personale, quali articoli, abstract, tutorial, manuali, pillole formative (audio e video). Tra questi strumenti ha incontrato un particolare favore l'attivazione della biblioteca manageriale "fisica" (riservata al personale della Capogruppo Bancaria) che conta attualmente circa 350 volumi, prenotabili on line. In cinque mesi sono stati registrati circa 2.000 accessi di consultazione alla biblioteca che hanno generato circa 500 richieste di libri.
- La partecipazione delle persone al processo formativo, non solo come utenti, ma come veri protagonisti, grazie alla possibilità di costruire percorsi personalizzati e contestualizzati attraverso la realizzazione di project work, ovvero interventi concreti applicabili all'attività lavorativa della persona.
- L'utilizzo di nuovi linguaggi e nuove modalità per fare formazione, quali ad esempio stimoli (in forma metaforica) provenienti anche da altre discipline (sport, musica, scienza).

Nel corso del 2010 vi è stato un ulteriore allargamento dell'offerta in termini di knowledge management tools (vedi riquadro a margine), che continuano ad incontrare il favore del personale, registrando un crescente numero di accessi.

Knowledge management tools

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

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

Sono, infatti, costruiti in modo da poter essere utilizzati agevolmente, consentendo di reperire immediatamente e approfondire solo le informazioni di proprio interesse, essendo stati pensati come un supporto all'operatività quotidiana. Strutturati in forma ipertestuale, disegnati per essere letti secondo il criterio portante - ma non univoco - della logica di processo sottesa al complesso delle attività di cui trattano, costituiscono un punto di raccordo e di accesso privilegiato per la consultazione della normativa e della manualistica di riferimento del processo operativo interessato, cui tutti i tool sono collegati attraverso link dinamici che ne garantiscono l'aggiornamento, integrandosi, e in parte sistematizzando, il patrimonio informativo già esistente all'interno del Gruppo sullo specifico argomento. Attualmente i principali strumenti di Knowledge Management Tools disponibili per la Banca Monte dei Paschi di Siena sono:

- **Supporto operativo:** evidenzia i principali adempimenti degli addetti allo Staff Supporto Operativo di filiale, suddividendoli temporalmente nella giornata.
- **Guida rapida CEBI Web:** accompagna l'utente nell'utilizzo dell'applicativo di elaborazione dei bilanci.
- **Titolare di Filiale:** come per il Supporto Operativo, evidenzia i principali adempimenti del Titolare, suddividendoli temporalmente nella giornata.

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

■ Portolano del Credito: riepiloga i principi fondamentali per la gestione del credito in Banca.

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

Si è, inoltre, confermato il costante monitoraggio - in ottica di miglioramento continuo - dell'efficacia dei corsi, attraverso la sistematica rilevazione della customer satisfaction dei partecipanti e la misurazione del recupero del gap cognitivo globale⁴ (per i corsi tecnico specialistici), che si è attestato su una media del 28%.

Il gradimento complessivo della formazione si è confermato molto positivo: dalle schede di valutazione compilate dai partecipanti è emerso un indice sintetico di qualità percepita pari a 5,1, 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", "chiarezza del docente" e "utilità per l'attività professionale"; tale ultimo indicatore testimonia la pertinenza (in termini di contenuti e temporalità) dell'attribuzione dei corsi rispetto alle esigenze individuali (rilevate anche in termini di priorità) delle risorse.

LA10
FORMAZIONE ANNUA
PER DIPENDENTE E PER
CATEGORIA DI
LAVORATORI

L'attività formativa ha coinvolto circa il 91% del personale, per quasi 200 mila giornate di formazione. In media, quindi, ogni dipendente interessato dal processo formativo ha partecipato a circa 48 ore (pari a circa 6,4 giornate di lavoro) di formazione nel corso dell'anno (di cui per il 65% circa in aula e per il 35 % on line).

Significativo l'impegno economico dedicato alla formazione: circa 5 milioni e 690 mila euro a livello di Gruppo. Sono stati attivati tutti i principali canali di finanziamento della formazione disponibili a livello di sistema (es. Fondo Banche Assicurazioni).

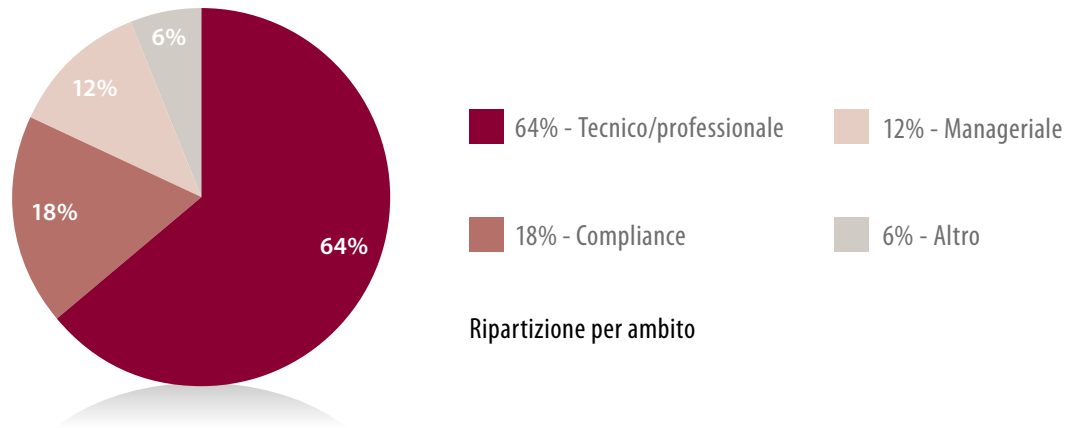
FORMAZIONE	2010	2009	2008
Formazione pro capite (ore)	48	36	51
Costi della formazione (euro)	5.689.767	4.350.904	6.726.683

RIPARTIZIONE FORMAZIONE PER INQUADRAMENTO (ore)	2010
Dirigenti	8.412
procapite	16
Quadri Direttivi	569.704
procapite	50
Aree Professionali	906.018
procapite	48

Non sono riportati i dati relativi agli anni precedenti in quanto disponibili solo per Banca Monte dei Paschi di Siena, quindi non confrontabili.

⁴ All'inizio ed alla fine di ciascun corso ai partecipanti è stata richiesta la compilazione di un questionario con domande a risposte multiple, che ha consentito di avere un riscontro diretto in termini di apprendimento e di efficacia didattica (misurato sulla base del miglioramento nella percentuale di risposte esatte fornite dall'ingresso all'uscita).

Sviluppo e Valorizzazione del Personale



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

Nell'ambito del quadro strategico tracciato, le realizzazioni più significative del 2010 sono state:

- L'avvio della quarta edizione dei percorsi professionali⁵, cui hanno aderito circa 200 risorse. I percorsi, che a livello di Gruppo riguardano complessivamente circa 800 dipendenti (la cui età media è di circa 35 anni), si avvalgono delle funzionalità del sistema PaschiRisorse come strumento fondamentale di pianificazione e monitoraggio per la definizione delle skill distintive di ciascun ruolo, la verifica dei livelli di adeguatezza delle singole persone rispetto al profilo stabilito per la posizione ricoperta e la scelta dei piani formativi volti a colmare eventuali gap.
- La mappatura delle Attività e delle Risorse (MAP). Lo strumento consente l'analisi del dimensionamento quantitativo delle strutture. Il sistema è alimentato direttamente dai Responsabili di ciascuna unità organizzativa e consente al soggetto titolato di indicare la distribuzione dei carichi di lavoro all'interno delle strutture, permettendo così la verifica della coerenza tra attività svolte e risorse allocate sulle stesse.

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

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

⁵ I percorsi "verticali" disciplinano la crescita verso "ruoli obiettivo" fino al 2° livello dei Quadri Direttivi, mentre in linea "orizzontale" favoriscono l'integrazione delle competenze su ruoli paritetici delle strutture centrali e periferiche.

QUALITÀ DELLA VITA LAVORATIVA E PARI OPPORTUNITÀ

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

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

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

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

In continua crescita l'incidenza del personale femminile, passata al 44,5% contro il 44,2% del 2009 ed il 42,6% di sistema (Rapporto ABI 2010).

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

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

- La presenza femminile nei ruoli di responsabilità (35,1%), in particolare nell'ambito della Rete. Le donne occupano il 30,3% delle posizioni manageriali (nel dettaglio rappresentano il 4,4% del totale dei Dirigenti ed il 31,5% di quello dei Quadri), in crescita rispetto al 28,8% dello scorso anno.
- Le promozioni del personale femminile hanno raggiunto il 45,1% del totale di quelle avvenute nel corso del 2010 (46,5% nel 2009).

PERSONALE FEMMINILE IN POSIZIONE MANAGERIALE E AVANZAMENTI DI CARRIERA (%)	2010	2009	2008
Personale femminile	44,5	44,2	43,2
<i>Dirigenti</i>	4,4	4,4	3,8
<i>Quadri Direttivi</i>	31,5	30,9	27,7
Promozioni	45,1	46,5	43,4

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

Per quanto concerne, invece, le opportunità fornite dall'azienda per conciliare vita privata e lavorativa, le donne si avvalgono del part time in una percentuale del 15,3% rispetto allo 0,7% degli uomini.

PERSONALE DIVERSAMENTE ABILE	2010	2009	2008
Personale diversamente abile	1.550	1.565	1.564

Nei confronti del personale appartenente alle categorie protette vi è l'impegno ad assicurare le condizioni per il migliore inserimento lavorativo, attivando all'occorrenza idonei adeguamenti delle postazioni e degli strumenti di lavoro, sia strutturali che a livello informatico. Ciò al fine di realizzare la piena integrazione di questa categoria di dipendenti nel contesto lavorativo, rendendoli autonomi in ambito professionale.

Tutti i dipendenti con patologie specifiche sono forniti di dotazioni adeguate alle loro particolarità e specificamente individuate anche con l'ausilio dei Medici Competenti.

Sono proseguite le attività d'implementazione delle postazioni per non vedenti ed ipovedenti e continua il monitoraggio a livello di Gruppo per individuare lavoratori disabili che necessitano di tali postazioni. Nel corso del 2010, sono state installate 3 nuove postazioni.

Continuano anche le attività di allestimento di postazioni idonee per i lavoratori con altre disabilità, al fine di permettere loro un approccio alla postazione di lavoro idonea al proprio status (4 nel 2010).

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

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

I livelli retributivi di base del personale femminile, nell'ambito delle Aree Professionali e dei Quadri Direttivi, non differiscono da quelli degli uomini, a parità di inquadramento ed anzianità di servizio.

I valori medi leggermente più bassi rilevati sono legati esclusivamente ad un maggiore ricorso al part time del personale femminile, rispetto a quello maschile, o per quanto concerne la 1ª e 2ª Area Professionale, alle mansioni individualmente assegnate.

Per quanto riguarda, invece, la categoria dei Dirigenti, eventuali differenze tra le retribuzioni degli uomini e delle donne sono da ricondursi, non al loro genere, bensì al ruolo singolarmente ricoperto da ciascuno di essi.

Sviluppo e Valorizzazione del Personale

RETRIBUZIONE DEL PERSONALE FEMMINILE * (%)	2010	2009**	2008
Dirigenti	93	92	96
Quadri Direttivi di 4° livello – 3 MTE	96	96	95
Quadri Direttivi di 4° livello – 2 MTE	95	91	95
Quadri Direttivi di 4° livello – 1 MTE	96	91	96
Quadri Direttivi di 4° livello – 0 MTE	94	93	97
Quadri Direttivi di 3° livello	97	97	96
Quadri Direttivi di 2° livello	96	96	97
Quadri Direttivi di 1° livello	94	94	95
3ª Area professionale 4° livello	94	94	93
3ª Area professionale 3° livello	91	91	90
3ª Area professionale 2° livello	92	93	94
3ª Area professionale 1° livello	94	94	94
2ª Area professionale 3° livello	94	92	91
2ª Area professionale 2° livello	70	75	n.a***
2ª Area professionale 1° livello	84	83	85
1ª Area professionale 1° livello	66	90****	101****

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

** I dati non comprendono Banca Monte Paschi Belgio.

*** Non è presente personale femminile in questo inquadramento.

**** Il dato non comprende le retribuzioni del personale della 1ª Area professionale 1° livello ad orario ridotto (addetti alle pulizie).

HR. PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

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

Le banche possono contribuire a questi obiettivi:

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

Nell'ambito della nostra sfera di influenza, in coerenza con il [Codice Etico](#):

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

A quest'ultimo proposito rileva, in particolare, la riorganizzazione realizzata nel corso del primo semestre della funzione aziendale a presidio dell'antiriciclaggio ed il contrasto al terrorismo internazionale. Tale riorganizzazione recepisce in anticipo le indicazioni di Banca d'Italia in materia, accentrando le relative competenze interne in una nuova struttura compresa nell'Area Compliance e Customer Care.

La specifica attività viene svolta con il supporto di sistemi informativi ad hoc ed un costante aggiornamento formativo del personale assegnato (vedi [HR3](#)).

Anche a seguito degli sviluppi normativi intervenuti in corso d'anno, si registra un significativo aumento del numero di operazioni sospette analizzate (5.113 nel 2010; a 3.582 nel 2009). In aumento anche le segnalazioni all'autorità competente "Unità di Informazione Finanziaria" (2.588 nel 2010; 1.309 nel 2009).

INVESTIMENTI E APPROVVIGIONAMENTI

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

Finanziamo quasi esclusivamente aziende italiane operanti in Italia, dove il rispetto degli standard relativi alla tutela dei diritti umani sono garantiti da apposite previsioni di legge.

Le linee di politica creditizia del Gruppo pongono attenzione a che i finanziamenti siano impiegati sempre in modo corretto, integro e destinato a finalità utili e sostenibili.

In tale senso, il Comitato Crediti ha svolto le proprie valutazioni tenendo anche conto dei possibili impatti del credito sui livelli occupazionali delle imprese affidate e sui relativi indotti.

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

HR2
FORNITORI SOTTOPOSTI
A VERIFICHE IN MATERIA
DI DIRITTI UMANI

Il [Codice Etico](#) ci impegna a lavorare con fornitori che assicurino serietà nel business, rispetto dei diritti dei propri lavoratori, investimenti in qualità e gestione responsabile degli impatti ambientali e sociali.

Lavoriamo con circa 23 mila fornitori. Quelli con cui abbiamo una relazione continuativa e che sviluppano con le società del Gruppo volumi d'affari significativi sono valutati attraverso appositi questionari, oltre che dal punto di vista economico e qualitativo, sotto il profilo etico-sociale, della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed ambientale.

Una parte di tali fornitori (ad oggi 200) sono anche valutati sulle loro performance di CSR al fine di individuare percorsi di ulteriore miglioramento della catena di fornitura (vedi [EN26](#)).

In particolare, in merito al rispetto dei diritti umani, i fornitori sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione d'impegno al rispetto dei principi della norma SA8000 (pena l'interruzione o la mancata attivazione del rapporto commerciale). Nell'anno, tale requisito non è stato disatteso da alcun fornitore. Registriamo invece positivamente il fatto che 20 dei nostri fornitori abbiano già conseguito la certificazione SA8000 e 23 la certificazione OHSAS18001.

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

- La tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (vedi [LA8](#)).
- L'antiriciclaggio ed il contrasto al terrorismo internazionale. Nel 2010 sono stati formati 8.026 dipendenti per 27.350 ore complessive.

NON DISCRIMINAZIONE

Il personale, in ottemperanza a quanto previsto nel contratto di lavoro, è tenuto allo svolgimento delle proprie mansioni, tenendo una condotta costantemente informata ai principi di disciplina e correttezza; prestando una collaborazione attiva ed intensa nel rispetto dei doveri derivanti dalle norme di legge e di contratto, nonché delle istruzioni impartite dai superiori. In considerazione di ciò, in caso di inosservanza dei suddetti doveri e di negligenza nell'espletamento delle mansioni affidate, il lavoratore è soggetto a sanzioni disciplinari in proporzione alla gravità delle infrazioni commesse.

I provvedimenti disciplinari assunti nel corso del 2010 sono stati 71, di cui 13 espulsivi e 58 conservativi, quasi tutti riconducibili ad un'"anomala gestione del credito".

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	2010	2009	2008
Espulsivi	13	8	7
Conservativi*	58	78	120

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

A livello di Gruppo le controversie di lavoro pendenti alla data del 31/12/2010 ammontano a 637, quasi tutte passive, riguardanti circa mille dipendenti ed aventi principalmente ad oggetto:

- Rivendicazioni economiche.
- Mobbing e dequalificazione professionale.
- Richiesta di inquadramento superiore.
- Sanzioni disciplinari (licenziamento).
- Costituzione del rapporto di lavoro.
- Previdenza complementare.

CONTROVERSIE DI LAVORO	2010	2009	2008
Cause in corso	637*	644	353
<i>Passive</i>	579	608	330
<i>Attive</i>	58	36	23
Dipendenti coinvolti	1.027	984	499

* Di cui 108 per dequalificazione professionale e mobbing in Banca Monte dei Paschi di Siena.

L'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno effettuato un incontro nel corso del 2010 per esaminare le specifiche tematiche inerenti l'"Osservatorio Aziendale", così come previsto dal Contratto Integrativo Aziendale.

In particolare, al fine di consentire una verifica in merito alla “qualità di vita” dell’ambiente di lavoro, alle situazioni inerenti al personale all’interno delle diverse realtà operative nonché, nello specifico, al monitoraggio di situazioni potenzialmente lesive della vita lavorativa dei dipendenti, è stata analizzata una serie di dati relativi al:

- Numero complessivo dei dipendenti con indicazione dell’età media.
- Suddivisione dei dipendenti per anzianità, grado, struttura di appartenenza, titoli di studio, titolo di assunzione.
- Promozioni con suddivisione della causale e della struttura di appartenenza.
- Numero di dipendenti inseriti nei percorsi professionali, con suddivisione tra percorsi orizzontali e verticali, con dettaglio di quelli avviati, conclusi, interrotti e rinunciati.
- Numero di cessazioni con dettaglio delle causali.

Da tali analisi non sono emerse particolari problematiche.

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

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

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

LAVORO MINORILE

HR6
ATTIVITÀ CON ELEVATO
RISCHIO DI RICORSO AL
LAVORO MINORILE

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

LAVORO FORZATO

HR7
ATTIVITÀ CON ELEVATO
RISCHIO DI RICORSO AL
LAVORO FORZATO

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

SO. IMPATTI NELLA SOCIETÀ

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

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

L'Area Compliance e Customer Care costituisce il presidio organizzativo accentrato per il monitoraggio della conformità normativa e dei rischi connessi.

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

COLLETTIVITÀ

SO1
ATTIVITÀ AD IMPATTO
NELLE COMUNITÀ

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

In particolare, per quanto riguarda le sponsorizzazioni, ogni società del Gruppo stabilisce un proprio programma all'interno del quale vengono definite le attività, le procedure ed i tempi relativi alla richiesta ed alla realizzazione degli interventi.

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

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

[Politica di Intervento Sociale nelle Comunità](#)

FS13
FILIALI IN AREE
POCO POPOLATE O
ECONOMICAMENTE
SVANTAGGIATE

Uno degli elementi peculiari della Missione del Gruppo è quello di volere "mantenere un forte radicamento di ciascuna azienda nel territorio in cui opera".

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

PRESENZA IN AREE ITALIANE POCO POPOLATE O ECONOMICAMENTE SVANTAGGIATE	2010		2009	
	FILIALI	ATM	FILIALI	ATM
In comuni con meno di 5 mila abitanti (%)	13,1	12,0	12,8	12,2
In regioni a minore tasso di sviluppo (%)*	21,4	22,9	21,2	22,1

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

FS14

INIZIATIVE PER

MIGLIORARE L'ACCESSO

AI SERVIZI FINANZIARI

DA PARTE DI PERSONE

IN CONDIZIONI DI

SVANTAGGIO

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

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

A quest'ultimo proposito, nel corso dell'anno:

- È proseguito il programma di adeguamento degli ATM con l'installazione di un software che permette ai non vedenti e ipovedenti di poter fruire di informazioni vocali per effettuare le principali operazioni (91% del totale).
- È stata ridisegnata la chiave elettronica per consentire ai non vedenti un migliore accesso ai canali remoti del Gruppo.
- È stato intrapreso uno studio per l'accessibilità di non vedenti ed ipovedenti ai servizi di mobile banking.

CORRUZIONE

Nell'ambito della nostra sfera di influenza siamo impegnati a contrastare ogni fenomeno di corruzione (in coerenza con tale impegno aderiamo dal 2002 al [Global Compact](#) delle Nazioni Unite).

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

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

SO2

DIVISIONI INTERNE MONITORATE PER RISCHI DI CORRUZIONE

In coerenza con la normativa esterna e con il Sistema dei Controlli Interni, la Funzione di Revisione Interna della Capogruppo svolge verifiche anche sul funzionamento del Modello 231/2001, opportunamente diversificate in relazione al perimetro dell'accertamento.

Quest'anno sono state poste in essere 1.562 revisioni, che hanno interessato:

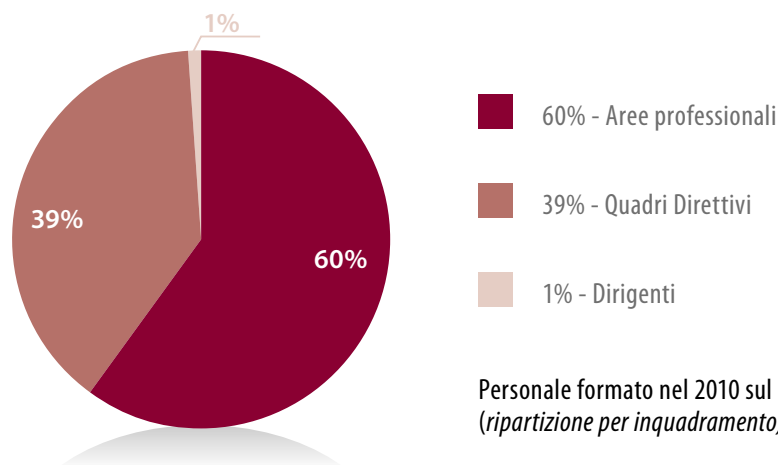
- 28 Società del Gruppo.
- 11 filiali estere.
- 33 processi/strutture della Direzione Generale della Banca.
- 1.490 strutture di Rete.

Un approfondimento specifico è stato condotto sul Servizio Compliance, finalizzato alla verifica delle attività sensibili ai fini del D. Lgs 231/2001 di competenza di tale Struttura.

SO3

DIPENDENTI FORMATI SULLE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTI- CORRUZIONE

Nel corso del 2010 la formazione erogata sulle procedure anti corruzione, previste dal Modello 231/2001, ha riguardato 5.560 dipendenti per complessive 13.818 ore.



SO4

CASI DI CORRUZIONE E AZIONI INTRAPRESE

Nel 2010 non sono stati riscontrati casi di corruzione.

CONTRIBUTI POLITICI

SO5

PARTECIPAZIONE ALLO SVILUPPO DI POLITICHE COLLETTIVE E PUBBLICHE

E' interesse del Gruppo seguire attentamente tutti gli orientamenti normativi che possono avere impatti sull'operatività per assicurarne il pronto recepimento. Per questo sono assicurati presidi di monitoraggio delle attività legislative comunitarie, nazionali e locali.

Il Gruppo, tramite i propri esponenti apicali, intrattiene, altresì, rapporti e confronti continui con gli Organi di Controllo (Banca d'Italia, Consob, ecc.), oltre a collaborare agli sviluppi regolamentari di settore in qualità di membri del Comitato Esecutivo dell'ABI.

In base a quanto stabilito dal Codice Etico del Gruppo, tali rapporti devono essere sviluppati nel rispetto di leggi e regolamenti applicabili; devono essere tutelate reputazione e integrità dell'azienda secondo le linee di condotta indicate nel Modello organizzativo interno ex D.lgs 231/2001.

Le partecipazioni ad incontri-eventi pubblici da parte di altri esponenti aziendali (non apicali) sono preventivamente valutate ed autorizzate a livello centrale dall'Area Comunicazione e Relazioni Esterne per assicurarne la coerenza rispetto alla policy di Gruppo in materia di brand identity e corporate reputation.

Garantisce inoltre la propria partecipazione a varie Associazioni che svolgono anche attività di lobbying nei confronti delle Istituzioni su questioni inerenti alla CSR (ad esempio, CSR Europe e Forum per la Finanza Sostenibile).

Vedi anche [4.14](#) - [4.17](#) e [FS5](#) per informazioni sulle principali tematiche affrontate nell'ambito delle suddette attività.

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 2010 sono stati erogati, in tali ambiti, 208 mila 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,

ANTITRUST E PRATICHE

MONOPOLISTICHE

Non si rilevano sanzioni inerenti alla disciplina del market abuse.

Nel corso del 2010 si è conclusa la prima fase del procedimento aperto dall'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato sul così detto "caso Mastercard", con la richiesta di una sanzione a carico di tutte le parti coinvolte (tra cui Banca Monte dei Paschi di Siena per un importo pari a 910.000 euro). Contro tale provvedimento la Banca e le altre parti coinvolte hanno presentato ricorso al TAR Lazio, che ha sospeso il pagamento della sanzione, rinviando al 22 giugno 2011 la discussione del merito.

SO8

SANZIONI SIGNIFICATIVE

PER NON CONFORMITÀ

A LEGGI E REGOLAMENTI

Nel corso del 2010 le sanzioni relative a non conformità legislative sono state complessivamente pari a 966.453 euro.

Inoltre, la Capogruppo, in qualità di incorporante di MPS Banca Personale, ha assolto agli obblighi derivanti da una sanzione amministrativa comminata da Banca d'Italia nei confronti degli amministratori e del Direttore Generale della ex MPS Banca Personale per carenze e violazioni nel sistema dei controlli interni e per inosservanza delle disposizioni in materia di trasparenza bancaria e finanziaria, che ha comportato l'obbligo di pubblicazione del provvedimento su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per approfondimenti ed informazioni su altre azioni legali si rimanda al [Bilancio Consolidato \(pagine 379, 380, 383\)](#) e [Bilancio di esercizio della Capogruppo \(pagina 717\)](#).

PR. RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE E VERIFICA

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

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

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

Ulteriori punti di attenzione sono stati:

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

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

Anche nel 2010 il Gruppo Montepaschi ha consolidato e rafforzato ulteriormente il governo della sicurezza informatica; notevole, infatti, l'investimento per lo sviluppo tecnologico dei processi: circa 137,9 milioni di euro (a fronte dei 108 milioni di euro del 2009) le cui principali iniziative sono state indirizzate verso l'applicazione di servizi ai clienti. Importante anche l'investimento per le attività di compliance e controlli interni (oltre 17 milioni di euro).

FS15

POLITICHE DI

PROGETTAZIONE E

VENDITA RESPONSABILE

DEI PRODOTTI

Il [Codice Etico](#) del Gruppo Montepaschi delinea la policy in materia.

Le iniziative principali del 2011 hanno riguardato:

IL CONTROLLO DEI RISCHI ED IL SUPPORTO AI CLIENTI NELLA GESTIONE DEI PRODOTTI D'INVESTIMENTO

- È stato messo a regime il servizio di consulenza avanzata agli investimenti finanziari (Advice). La finalità del servizio è quella di individuare le esigenze e aspettative del cliente per la determinazione delle forme di investimento finanziario maggiormente

rispondenti. Il percorso di consulenza, attraverso il supporto di strumenti applicativi dedicati (piattaforma Advice), permette di rappresentare e fare acquisire al cliente maggiore consapevolezza delle componenti di rischio e rendimento attesi dalle soluzioni di investimento proposte. Analisi interne hanno dimostrato che nei primi 10 mesi del 2010 (dati al 29.10.2010) la performance media dei portafogli in consulenza è significativamente migliore di quella dei portafogli non in consulenza (1,98% vs. 0,91%) a fronte di una minore dispersione dei risultati con un conseguente maggiore controllo del rischio. Le masse gestite in consulenza avanzata sono pari a 24 miliardi, equivalente a circa al 23% circa del perimetro potenziale di riferimento (dati 26.11.10). Nel corso del 2010 sono state formalizzate circa 200 mila proposte di consulenza. Il servizio sarà ulteriormente ottimizzato attraverso la piattaforma PaschiFace, in corso di implementazione.

- La normativa aziendale, adeguata in base alle indicazioni contenute nella MiFID, è stata sottoposta a revisione integrale. In ottemperanza a ciò è stata rilasciata una capillare informativa alle Reti circa le regole di condotta per il collocamento dei prodotti presenti nel catalogo-offerta del Gruppo; vengono, inoltre, fornite indicazioni normative sull'abbinamento obbligatorio del servizio di consulenza al servizio di collocamento.

Merita evidenziare l'implementazione informatica indirizzata al controllo della coerenza tra il profilo dichiarato dal cliente (questionario MiFID) e l'Orizzonte Minimo di Detenzione dei prodotti (OMD), oltre ad un controllo di adeguatezza dei prodotti con caratteristiche di illiquidità strutturale (prodotti illiquidi). Sempre in tema di trasparenza, provvediamo ad inviare periodicamente ai clienti comunicazioni sulle variazioni delle classi di rischio in relazione ai prodotti detenuti.

LA TRASPARENZA DEGLI IMPEGNI DI SERVIZIO E LA SEMPLIFICAZIONE DELLE RELAZIONI-COMUNICAZIONI CON I CLIENTI

- Abbiamo provveduto a predisporre modifiche ai prodotti di incasso e pagamento (ad esempio: tempi di esecuzione, diritto di recesso, tracciabilità, informative pre e post operazione ecc.) in linea con quanto indicato dal Parlamento Europeo e recepito attraverso uno specifico decreto legislativo. Primario obiettivo è stato di garantire maggiore tutela, diritti e trasparenza ai clienti nonché una uniformità di utilizzo in ambito europeo. In relazione a tale attività è stata rilasciata formazione interna attraverso uno specifico corso online e sessioni in aula.
- Sono stati analizzati, in collaborazione con le associazioni dei consumatori (Consumer Lab), i criteri di responsabilità sociale, trasparenza e correttezza dell'operatività del Gruppo in materia di "cessione del quinto". Lo specifico prodotto Consum.it, per la sua originalità, è stato successivamente presentato, in accordo con le associazioni dei consumatori, nella rivista consumeristica on-line Help Consumatori.
- Per ulteriori iniziative in materia di trasparenza vedi [PR3](#).

Tra le iniziative di educazione finanziaria alla quali hanno partecipato le banche del Gruppo nel 2010:

- Sono state rese disponibili (tramite le filiali, il web e le reti dei consumatori) le guide informative di base sui servizi bancari realizzate in collaborazione con le associazioni dei consumatori. In particolare, con l'ultima pubblicazione realizzata nel corso dell'anno, Consumer Lab ha inteso fornire ai risparmiatori una guida facile alla conoscenza dei diritti e dei doveri dei clienti bancari.
- Il Gruppo ha aderito al nuovo programma di educazione finanziaria "L'Impronta Economica", pensato da ABI-PattiChiari per gli studenti delle scuole medie italiane.
- È stato ideato nell'ambito di Consumer Lab "BancaScuola". L'iniziativa, rivolta agli studenti delle scuole superiori italiane, si svilupperà nel 2011.

SICUREZZA DEI CONSUMATORI

La sicurezza dei servizi, a tutela dei clienti, è presidiata su più fronti, con particolare riguardo per: la sicurezza informatica, la continuità operativa, la prevenzione del rischio rapina, la tutela dei dati personali (vedi [PR8](#)).

SICUREZZA INFORMATICA

Sono stati rafforzati ulteriormente i sistemi di protezione dell'operatività on-line dei clienti. I consolidati sistemi di protezione dei servizi bancari on-line messi a disposizione del cliente, quali ad esempio l'utilizzo di un certificato identificativo e di chiave elettronica, al fine di rendere maggiormente sicuro l'accesso alla piattaforma di internet banking, sono stati progressivamente integrati con altre misure di protezione tra cui:

- "Stai al sicuro", che prevede l'invio gratuito di messaggi in tempo reale a fronte di operazioni considerate a rischio (es. bonifici, ricariche di cellulari e di carte prepagate).
- "PaschiAvvisa", per mantenere costantemente informato il cliente su particolari eventi, come ad esempio l'esecuzione degli ordini di borsa o il saldo del c/c con cadenza prefissata.
- "La domanda-risposta segreta", che prevede il riconoscimento dell'utente a fronte di disposizioni on-line effettuate in situazioni "anomale".
- "SeiOk", per consentire al cliente di verificare on-line il livello di sicurezza del proprio computer.
- Un completo servizio on-line di controlli di sicurezza dei PC dei clienti (antivirus, anti-spyware, aggiornamenti, problemi di rete, ecc.).

Nel 2010 vi sono stati tentativi di frode on-line che hanno interessato:

- La clientela privati - 48 casi per complessivi di 234.570 euro e una perdita (non recuperata) di 36.880 euro.
- La clientela imprese - 105 casi per complessivi 614.025 euro e una perdita (non recuperata) di 306.954 euro.

Particolare attenzione è stata posta inoltre alla prevenzione delle frodi su carte di debito/credito a danno dei clienti.

In particolare, nell'ambito del programma Fraud Detection, la prevenzione delle frodi, inizialmente attivata solo per il debito, è stata estesa anche alle carte di credito con un incremento della capacità di monitoraggio relativa. Queste attività hanno determinato una riduzione del numero di richieste di rimborsi per frode nel 2010 di circa il 30% rispetto all'anno precedente, e una riduzione dell'importo medio dei rimborsi di circa il 50%.

CONTINUITÀ OPERATIVA

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

Il piano adottato, anche alla luce degli importanti investimenti realizzati nel tempo, sia in termini tecnologici che sul piano professionale delle risorse impegnate, è stato valutato positivamente da Banca d'Italia in occasione della verifica svolta in corso d'anno.

Il Gruppo ha inoltre partecipato alle iniziative promosse a livello istituzionale:

- Le riunioni del CO DI SE (Continuità di servizio della piazza finanziaria italiana), programmate dalla Banca d'Italia.
- La prova di simulazione di un evento critico (sisma nel territorio della Garfagnana) organizzata dal Dipartimento della Protezione Civile, che ha confermato il buon funzionamento del piano adottato dal Gruppo.

RISCHIO RAPINA

In tema di prevenzione e contrasto al fenomeno del rischio rapina, le principali attività svolte e programmate sono state le seguenti:

- Installazione di sistemi biometrici.
- Installazione di metal detector.
- Installazione di telecamere esterne, nonché assegnazioni di servizi di vigilanza straordinari.
- Richiami circa il contenimento giacenze.
- Fornitura di mezziforti temporizzati e tesoretti antirapina.

Nel 2010 si sono verificate 188 rapine, equivalenti ad un indice di 6,4 rapine ogni cento sportelli (nel 2009: 191 rapine con un indice di 7,5).

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

Nel 2010, non si rilevano casi significativi di mancato rispetto di codici o regolamenti riguardanti la sicurezza di prodotti e servizi.

INFORMAZIONI SU PRODOTTI E SERVIZI E CUSTOMER SATISFACTION

PR3
INFORMAZIONI SU
PRODOTTI E SERVIZI
RICHIESTI DALLE
PROCEDURE AZIENDALI

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

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

Le principali iniziative del 2010 sono state:

- Confermata la piena adesione a tutte le iniziative ABI "Patti Chiari" (www.pattichiari.it).
- I fogli informativi dei conti correnti sono stati integrati con gli appropriati **indicatori di costo (ISC)** atti a consentire al consumatore di confrontare tra loro le diverse offerte bancarie.
- Nell'ottica di realizzare una compiuta trasparenza in favore del cliente, nel 2010 è stato avviato un **progetto di revisione complessiva della comunicazione di prodotto** (tra cui ricordiamo il documento di conto corrente e quello del deposito titoli) e, in tale contesto, si è altresì provveduto ad una approfondita verifica del pieno adeguamento agli aspetti normativi. Il "prodotto finito" costituito dalla nuova versione dell'Estratto Conto Corrente, presenta un impianto grafico finalizzato alla razionalizzazione dei contenuti già presenti e all'inserimento di nuove informazioni info/commerciali (es. box con i riferimenti delle domiciliazioni bancarie in essere) nonché una sezione destinata ai dati richiesti dalla normativa sulla "Trasparenza dei Servizi Bancari". L'invio della nuova versione dell'estratto conto corrente al 31.12.2010 ha interessato circa 3,3 milioni di conti correnti.
- Nell'ambito della partnership strategica con AXA è stata definita la **Carta degli impegni** che esplicita i tempi di risposta della Compagnia in determinate fasi della relazione con il cliente quali: richiesta di riscatto polizza; liquidazione a seguito della scadenza; risposta ad un reclamo. Gli impegni assunti attraverso la "carta degli impegni" sono a favore di tutti i clienti detentori di una polizza AXA-MPS dei comparti Vita di risparmio e di investimento.

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

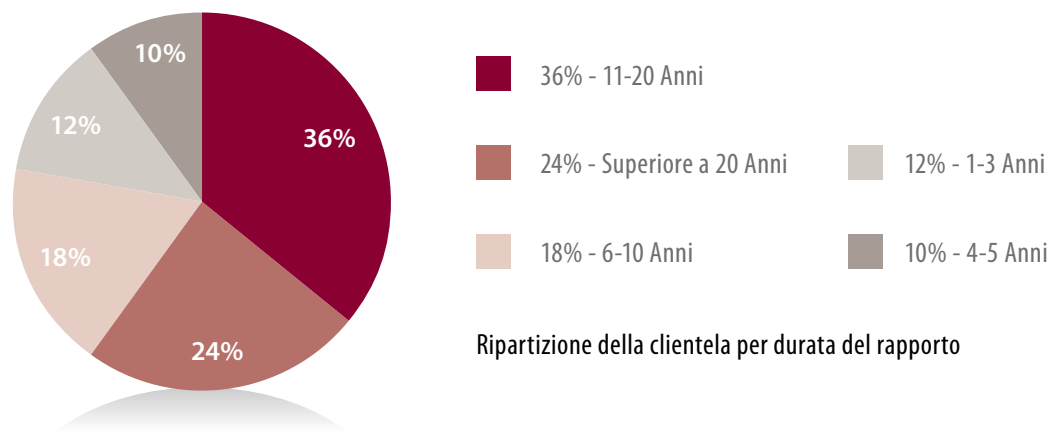
Nel 2010 la Consob (che ha come obiettivi la tutela degli investitori e l'efficienza, la trasparenza e lo sviluppo del mercato mobiliare) ha comunicato gli esiti dell'attività di vigilanza condotta nei confronti della Banca in relazione al recepimento della Direttiva MIFID. I profili di attenzione segnalati, più che a specifiche carenze, sono riferibili a tematiche di sistema. Tuttavia alla fine del primo semestre 2010 il CdA ha deliberato un piano di interventi di adeguamento, da completarsi entro i prossimi due anni, per la cui realizzazione è stato attivato un progetto interfunzionale, articolato in "cantieri" specifici per le diverse tematiche.

Inoltre, in materia di trasparenza bancaria, si registra una sanzione di 19 mila euro a carico del Direttore Generale di MPS Banca Personale (successivamente incorporata in Banca Monte di Paschi di Siena), nonché una sanzione amministrativa accessoria che ha comportato l'obbligo per la Banca di pubblicazione del provvedimento sanzionatorio su due quotidiani a diffusione nazionale.

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

Per migliorare costantemente il livello del servizio offerto, nonché la fedeltà della clientela, è importante conoscerne i livelli di soddisfazione e i fattori che la determinano.

I parametri di riferimento che monitoriamo per valutarne l'andamento comprendono: la fidelizzazione, i tassi di acquisition e retention la customer satisfaction e le dinamiche dei reclami.



ACQUISITION E RETENTION (%)	2010	2009
Retention**	95,3	94,1*
Acquisition	5,7	5,8

* Dato ricalcolato per effetto della cessione di alcuni sportelli.

** La retention è calcolata al netto degli effetti delle cessioni esterne al Gruppo.

La retention è in crescita, mentre si rileva una riduzione dell'acquisition che risente ancora del difficile momento economico.

CUSTOMER CARE E SATISFACTION

Misuriamo e verifichiamo la qualità dei servizi forniti alla clientela, favorendone il continuo e costante miglioramento, attraverso le analisi di customer satisfaction e la gestione dei reclami. Le attività sono presidiate dell'Area Compliance e Customer Care a diretto riporto del Direttore Generale e del Presidente.

Nel corso dell'anno:

- Abbiamo lavorato al progetto Paschi FACE per migliorare la relazione banca-cliente attraverso la creazione di una nuova piattaforma di supporto gestionale alla Rete e la conseguente semplificazione dei diversi aspetti organizzativi e di funzionamento connessi.
- Il contact center ha registrato livelli di servizio molto buoni sia nell'assistenza ai clienti per i servizi di banca diretta (oltre il 90% di telefonate prese in carico in 30 secondi) sia nel supporto operativo-commerciale (88% di telefonate prese in carico entro 36 secondi).

I RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Realizziamo **periodiche indagini di Customer Satisfaction** volte a misurare la qualità "percepita" sia dalla clientela esterna che da quella interna rispetto ai prodotti e servizi commercializzati dalle Reti del Gruppo.

Al fine di valutare il complessivo livello dei servizi offerti alla clientela retail, è stato sviluppato, a partire dal 2007, un modello che consente di analizzare in modo integrato i diversi ambiti di qualità percepita ed erogata, avvalendosi dei dati rivenienti dalle rilevazioni di:

- Customer Perception Index (CPI) - qualità percepita dai clienti: rilevata tramite survey telefonica per i clienti retail e tramite questionari on-line per i clienti imprese.
- Employee Perception Index (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.
- Operational Perception Index (OPI) - livello di performance operativa della Banca, ad impatto sui clienti (flussi dei reclami, turnover in filiale, funzionamento degli ATM, ecc.).

Viene quindi calcolato un indice sintetico di "cura" del cliente (Care Score Index – CSI), come media pesata dei suddetti indicatori.

Nel 2010 la rilevazione del CPI, effettuata tramite interviste telefoniche, ha riguardato oltre 40.000 clienti retail di tutte le banche commerciali del Gruppo. Oltre a ciò, per valutare la customer experience in concomitanza della scelta di particolari prodotti e servizi (i cosiddetti "momenti della verità", eventi ritenuti cruciali nel formare o modificare l'opinione che la clientela ha della propria Banca) sono state condotte ulteriori 4.000 interviste.

Per determinare l'EPI è stata condotta una rilevazione della percezione del cliente "interno" in merito a strumenti e supporti a sua disposizione, coinvolgendo 5.500 dipendenti della Rete.

I risultati delle indagini sono buoni ed in miglioramento.

CUSTOMER SATISFACTION - CLIENTELA RETAIL	CPI	EPI	OPI	CSI
Banca Monte dei Paschi di Siena 2009	75,0*	65,2	54,2	62,8*
Banca Monte dei Paschi di Siena 2010	80,6	69,2	56,7	65,9
Variazione 2009/2010	+7,5%	+6,1%	+4,7%	+5,0%
Banca Antonveneta 2010	78,1	71,9	45,8	62,9
BiverBanca 2010	81,2	nd	nd	nd

* Dato ricalcolato a seguito della variazione della metodologia di calcolo.

Tali risultati sono sostanzialmente confermati anche dai rilievi ottenuti attraverso specifiche analisi di benchmarking fornite da Doxa, su un campione di indagine di 5mila clienti bancari. In sintesi, il Gruppo:

- Ha un ottimo posizionamento in quanto a "reputazione". Ciò è confermato altresì dal Rapporto Global Reputation Pulse 2010 - Bank Industry in cui la Banca si colloca al primo posto in Italia (al decimo posto nella graduatoria complessiva).
- Mostra dati eccellenti sulle "qualità personali e professionali" del personale, mentre meno positiva è la valutazione riguardo alla "propositività commerciale" soprattutto nei confronti del segmento "mass market".
- Presenta margini di miglioramento su "adeguatezza della proposta commerciale", "efficienza dei servizi offerti" e relativamente ai rapporti con il segmento small business.

Altre indagini hanno riguardato:

- I prodotti AXA-MPS, per analizzare l'apprezzamento del personale delle reti di vendita nei confronti dei prodotti e servizi offerti dalla società.
- Il mondo corporate con una prima rilevazione che ha interessato (tramite questionari on-line) oltre 3 mila aziende.

CUSTOMER SATISFACTION - CLIENTELA CORPORATE	CPI
Banca Monte dei Paschi di Siena	72,2
Banca Antonveneta	69,0
BiverBanca	67,3

GESTIONE DEI RECLAMI

Siamo impegnati a gestire i reclami con sensibilità anche nell'ambito degli accordi con le Associazioni dei Consumatori. Essi costituiscono infatti opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e recuperare fiducia e soddisfazione dei clienti ([Codice Etico](#)).

Abbiamo definito una specifica **Policy** nella quale sono indicati le modalità, le condizioni e le tempistiche per la presentazione e la trattazione dei reclami nonché i modi a disposizione del cliente per rivolgersi ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Arbitro Bancario Finanziario, Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob, Ombudsman, ecc.). Tale Policy viene consegnata, su richiesta del cliente, all'apertura di un nuovo rapporto ed è disponibile nel sito internet www.mps.it/Reclami/.

Relativamente ai tempi di evasione dei reclami sui servizi bancari, il termine di 30 giorni fissato dalla nuova normativa sulla trasparenza di Banca d'Italia è stato sostanzialmente rispettato. E' proseguita, infatti, l'attività di progressiva riduzione dello stock complessivo dei reclami e di contenimento dei tempi di gestione: 43 giorni in media nell'anno; 26 nel secondo semestre; 15 nel quarto trimestre.

Il numero di reclami complessivi è rimasto sostanzialmente stabile dal 2009. In particolare si rileva una riduzione di quelli inerenti ai mutui e ai piani finanziari, mentre in leggera crescita sono quelli relativi a conti correnti e all'anatocismo.

RECLAMI	2010	2009
Attività bancaria*	9.333	9.343
Titoli	1.200	1.208
Mutui	1.006	1.126
Conti correnti/depositi	2.621	2.540
Altro	4.506	4.469
Piani finanziari	1.808	1.924
Anatocismo	445	400
Reclami totali ogni mille clienti (escluso anatocismo)	1,9	1,9

** I dati non comprendono i casi di clonazione di carte di credito/debito, in quanto il fenomeno non è imputabile alle procedure delle banche. Relativamente a Lehman Brothers e altri titoli in default abbiamo ricevuto complessivamente 511 reclami.*

I ricorsi all'Ombudsman sono stati 82, mentre 236 clienti si sono rivolti all'Arbitro Bancario Finanziario.

MARKETING E COMUNICAZIONE

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

La pubblicità viene predisposta in maniera accentrata dall'Area Comunicazione della Capogruppo. Ogni singolo prodotto pubblicitario, comprendendo non solo i materiali e le comunicazioni di marketing diretti al cliente ma anche le comunicazioni di servizio, vengono verificati in termini di coerenza di comunicazione e di compliance con la normativa di settore (ad esempio Banca d'Italia per i prodotti bancari) e con i codici a cui sottostiamo per legge (Codice del consumo) o a cui aderiamo volontariamente (**Codice di autodisciplina** pubblicitaria promosso dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria). Per situazioni in cui le banche del Gruppo operano da intermediario di prodotti realizzati da altre società, a presidio del rischio reputazionale e comunque nel rispetto della

normativa specifica o dell'autodisciplina, l'Area Comunicazione assicura un costante presidio per la verifica dell'appropriatezza e della conformità dei contenuti delle comunicazioni ai clienti ed al mercato.

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

Nel 2010 non ci sono stati rilievi da parte dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, né sanzioni o avvertimenti da parte dell'Autorità Garante per la Concorrenza e del Mercato per pubblicità ingannevole o comparativa.

TUTELA DELLA PRIVACY

PR8 (ADD)
RECLAMI PER
VIOLAZIONI DELLA
PRIVACY

Il [Codice Etico](#) ci impegna a trattare, con riservatezza e nel pieno rispetto della normativa in materia di tutela della privacy, le informazioni riguardanti i clienti ed altri soggetti, quali dipendenti, fornitori, amministratori, azionisti, sono trattate con riservatezza.

Inoltre, azioni di marketing ed informazioni pubblicitarie sono indirizzate solo ai clienti che ne abbiano dato il consenso.

Nel 2010 abbiamo ricevuto da parte di clienti 73 richieste di accesso ai dati personali e 6 ispezioni da parte dell'Autorità Garante della Privacy. In un solo caso è stata contestata un'irregolarità per omessa informativa, con conseguente sanzione amministrativa di 12 mila euro.

Non sono emersi casi di fallimento del sistema di gestione delle informazioni che abbiano condotto a furti o perdite di dati.

CONFORMITÀ

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

Nel 2010 abbiamo risolto oltre 14 mila reclami, con un esborso complessivo di circa 12 milioni di euro.

Altri oneri sono riconducibili alle cause con i clienti per la vendita di prodotti e servizi in cui la Banca Monte dei Paschi Siena è risultata soccombente e che risultano pari ad euro 9,9 milioni. In 26 casi la sentenza di condanna è stata superiore a 100 mila euro.

Si veda anche il Bilancio Consolidato al 31.12.2010 - [Fondi per rischi ed oneri \(voce 120 della Nota Integrativa\)](#).

Banca Monte dei Paschi di Siena

Area Comunicazione

Servizio Pubblicità e Immagine

Piazza Salimbeni, 3

53100 Siena

Tel. (+39) 0577 - 299654/6

0577 - 294798

Fax (+39) 0577 - 296017

csr@banca.mps.it

www.mps.it

Le immagini sono una selezione delle foto che hanno partecipato al concorso

“La nostra Italia” - www.unastoriaitaliana.it

Progetto Grafico: Milc Srl, Siena

GRUPPOMONTEPASCHI

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. - Sede sociale in Siena, Piazza Salimbeni, 3 - www.mps.it

Capitale Sociale € 4.502.410.157,20 - Riserve: € 12.087.327.795,73

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

Si ringraziano per le foto:

Chiara Abate

Delio Agosti

Elisa Albi

Angelica Barletta

Francesco Biondi

Pino Bruno

Marco Carimando

Rita Casonati

Roberto Crepaldi

Lelio Della Pietra

Massimo Della Rocca

Marco Della Santa

Vincenzo Di Nuzzo

Mario Dupré

Carlo Gambitta

Learco Guerra

Giuseppe La Rocca

Monica Laurentini

Michela Longo

Andrea Maini

Adamo Maio

Francesco Marongiu

Vigo Martina

Stefania Isabella Massoni

Roberto Mastrodonato

Giuseppe Maugeri

Mario Mazzurana

Stefano Micheli

Carlo Nardi

Leonardo Palumbo

Stefano Perrina

Luca Pretti

Rosalba Ramaglia

Ilaria Alessia Rutigliano

Luigi Sasso

Davide Scandura

Cinzia Scordia

Claudio Selmo

Patrizia Sonato

Daniela Straforini

Luca Vangelisti

Daniela Verdelli

L'impegno di una scelta

www.mps.it

GRUPPOMONTEPASCHI