

PASCHIAMBIENTE

L'IMPEGNO DI UNA SCELTA



BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE 2002

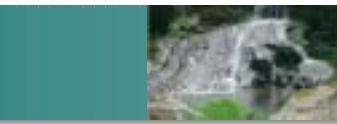
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA



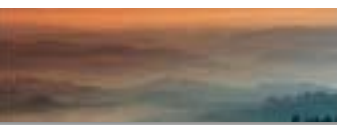
INDICE



1	Introduzione
2	Lettera del Presidente
4	La Banca in cifre
5	Metodologia di rendicontazione
6	La Banca e i suoi Stakeholder
8	Identità aziendale
9	Assetto organizzativo
12	Strategie e Piano Industriale
14	La Banca e la Rete Territoriale



17	GOVERNANCE
18	Valori
19	Politiche e comportamenti in campo socio-ambientale
21	Impegni internazionali della Banca per lo sviluppo sostenibile
22	Struttura organizzativa e ruoli
23	Strutture dedicate
25	Principali Sistemi di Gestione
30	Collaborazione e dialogo con Associazioni attive nella Corporate Social Responsibility



35 PERFORMANCE



37	PERFORMANCE AMBIENTALE
44	Energia
47	Carta
49	Acqua
50	Rifiuti
51	Trasporti
52	Emissioni atmosferiche



55	PERFORMANCE ECONOMICA
56	Dati significativi di gestione
58	Prospetto sintetico del Valore Aggiunto
59	Ripartizione del Valore Aggiunto



61	PERFORMANCE SOCIALE
62	Relazioni di scambio sociale
63	Risorse umane
73	Clienti
81	Soci
87	Collettività
91	Stato, Autonomie Locali ed altre Istituzioni
93	Fornitori



95	PRODOTTI E SERVIZI
98	Interventi di sostegno sociale
99	Prodotti di particolare rilevanza socio-ambientale erogati dalle altre società del Gruppo



103	OBIETTIVI RAGGIUNTI E TRAGUARDI FUTURI
104	Obiettivi raggiunti
107	Traguardi futuri



109	ACCREDITAMENTO DEI DATI
110	Oscar di Bilancio
111	Parere Deloitte
112	Valutazione del Bilancio Socio-Ambientale 2001

114	Glossario
116	Indice analitico

INTRODUZIONE

Il Bilancio Socio-Ambientale, giunto alla terza edizione, è diventato per la Banca MPS il principale strumento di rendicontazione sulle tematiche sociali ed ambientali nei confronti degli stakeholder, integrando il tradizionale Bilancio d'esercizio. Descrive le attività svolte ed i risultati conseguiti nelle tre principali aree alla base della propria Responsabilità Sociale: l'impegno profuso nella salvaguardia dell'ambiente, il rendiconto economico (visto nell'ottica del valore aggiunto distribuito) e le attività con ricaduta sociale, secondo la metodologia di approccio integrato denominata "Triple Bottom Line".

Con il Bilancio Socio-Ambientale, la Banca vuole sviluppare il dialogo con i diversi stakeholder (azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, enti locali, stato, associazioni, collettività) allo scopo di rafforzare i rapporti con essi e migliorare la comunicazione interattiva.

Nel documento sono evidenziati i valori e la cultura che la Banca incorpora ed esprime nel sociale e quei flussi di scambio qualitativi e quantitativi che spesso non emergono dal Bilancio d'esercizio, al fine di mostrare come l'azione quotidiana sia guidata da fondamentali valori etici, coerenti con le legittime aspettative di tutti gli stakeholder.

Il Bilancio Socio-Ambientale si articola in quattro parti fondamentali:

- nella prima sono esplicitati l'impegno ed il coinvolgimento della Direzione Generale nella gestione della sostenibilità, con una breve descrizione della storia della Banca e del Gruppo, del Piano Industriale in corso di attuazione e dell'identità dei principali stakeholder;
- la seconda è dedicata alla "governance", vale a dire ai valori, ai principi ed alle politiche della Banca, alle strutture dedicate nonché ai sistemi di gestione introdotti a supporto delle azioni di Responsabilità Sociale;
- nella terza, che costituisce il focus del documento, viene condotta una ricognizione puntuale delle performance ambientali, economiche e sociali della Banca e dei prodotti e servizi forniti, con il riscontro del raggiungimento o meno degli obiettivi stabiliti nel Bilancio Socio-Ambientale 2001 e la definizione di quelli futuri, nell'ottica di conseguire un continuo miglioramento delle prestazioni;
- la quarta contiene l'attestazione di verifica dei dati da parte della società di revisione Deloitte & Touche S.p.A., le motivazioni dell'assegnazione del Premio Speciale "Bilancio della Sostenibilità Grandi Organizzazioni" nell'ambito della manifestazione "Oscar di Bilancio e della Comunicazione Finanziaria edizione 2002" organizzata dalla FERPI - Federazione Italiana per le Relazioni Pubbliche, ed infine una sintesi delle indicazioni emerse dai questionari di valutazione inviati dai lettori della precedente edizione.

Al documento è infatti allegato, come in passato, un questionario di valutazione, che ogni lettore è invitato a compilare ed inviare alla Banca esprimendo indicazioni ed osservazioni delle quali sarà tenuto conto nelle prossime edizioni.



LETTERA DEL PRESIDENTE

Anche nel 2002, pur in presenza di uno scenario di riferimento caratterizzato dal perdurare di una contenuta crescita dell'economia reale e di un incerto ed erratico andamento dei mercati finanziari, la Banca Monte dei Paschi di Siena e il Gruppo MPS hanno conseguito performance reddituali e patrimoniali di grande significato.

L'attenzione ai risultati non ha fatto comunque venir meno il costante orientamento al cliente e l'attenzione alla qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Sotto questo profilo l'incidente di percorso collegato alle criticità emerse nella commercializzazione di alcuni prodotti del Gruppo non ha minimamente intaccato la solidità dei principi sopra richiamati come confermato, del resto, dal modo rigoroso, ma, al tempo stesso, aperto e collaborativo con il quale la Banca e il Gruppo hanno saputo affrontare le problematiche collegate ai reclami presentati dalla clientela, in particolare stabilendo un tavolo di lavoro comune con le principali Associazioni dei Consumatori.

Tutto questo conferma la tradizionale visione che la Banca e il Gruppo hanno del mercato, con specifico riferimento alla centralità del cliente e, più in generale, al fondamentale ruolo della responsabilità sociale.

La centralità del cliente evoca la Carta dei Valori, ovvero l'insieme dei principi etici a cui la Banca, già nel 2000, ha deciso di riferire ogni comportamento aziendale, in particolare laddove tale manifesto prevede esplicitamente il principio dell'orientamento al cliente.

Il concetto della responsabilità sociale, invece, richiama la missione della Banca, segnatamente laddove si afferma, accanto all'obiettivo di creare valore per gli azionisti, nel breve come nel lungo termine, la necessità di prestare attenzione prioritaria, in coerenza con il sistema dei valori tradotto nella richiamata Carta dei Valori, alla soddisfazione dei clienti, allo sviluppo professionale delle persone, agli interessi di tutti gli *stakeholder*.

Di tutto quanto fatto nei termini descritti, la Banca rende conto pubblicamente attraverso il Bilancio Socio-Ambientale. Con l'anno 2002, questo Bilancio è giunto alla sua terza edizione.

Le iniziative intraprese e i traguardi raggiunti nel 2002, compiutamente descritti nel corpo del Bilancio, offrono ampia conferma della determinazione e dell'incisività con cui la Banca ha operato in coerenza con i valori e con i principi dichiarati nel campo della responsabilità sociale.

Esempi significativi al riguardo sono l'inserimento del titolo Monte dei Paschi di Siena nell'indice mondiale di sostenibilità Dow Jones Sustainability Index World e negli indici di sostenibilità FTSE4Good Europe Index e FTSE4Good Global Index. Si tratta di riconoscimenti importanti, non solo per la loro rilevanza in ambito internazionale, bensì anche per il contributo che essi apportano all'immagine di un'azienda attenta da sempre alle problematiche dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile.

Un'altra significativa iniziativa sempre nell'ambito delle problematiche della salvaguardia

dell'ambiente riguarda l'avvio del progetto per la realizzazione all'interno della Banca del Sistema di Gestione Ambientale.

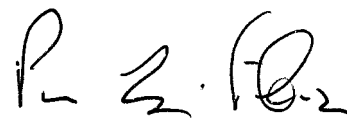
Trattasi dell'implementazione di un sistema organizzativo finalizzato, da un lato a migliorare il monitoraggio e la gestione del complessivo impatto ambientale prodotto dall'attività svolta dalla Banca, dall'altro a favorire la diffusione, all'interno della stessa Banca, di una più generale cultura di attenzione alle problematiche della salvaguardia e della difesa dell'ambiente.

Un obiettivo specifico di questo progetto, enunciato tra l'altro nella prima edizione del Bilancio Socio-Ambientale, era quello di conseguire la certificazione ISO 14001 nell'arco di un biennio. Da questo punto di vista è motivo di grande soddisfazione poter rilevare che, nel febbraio 2003, al termine della fase di sperimentazione interna, il Sistema di Gestione Ambientale della Banca Monte dei Paschi di Siena ha effettivamente ottenuto la citata certificazione di conformità.

Si tratta di un altro risultato importante che si aggiunge a quelli conseguiti nel campo delle certificazioni di qualità ISO 9001 relativamente ad alcuni importanti prodotti nel campo dei servizi "Banca Diretta", "Mutui ai Privati" e "Tesoreria e Cassa".

Un altro significativo esempio di attenzione alla responsabilità sociale riguarda, infine, l'esistenza di una struttura dedicata presso il Corporate Center della Capogruppo che coordina a livello di Gruppo il rispetto delle disposizioni normative in materia di salute e di sicurezza dei lavoratori.

In conclusione, un anno, il 2002, di piena soddisfazione anche sotto il profilo delle realizzazioni in campo ambientale e sociale e in linea di assoluta continuità con un passato e con un futuro che hanno visto e vedranno la Banca Monte dei Paschi di Siena e il Gruppo MPS svolgere un ruolo di primo piano nello sviluppo di strategie aziendali orientate ai risultati economici, finanziari e patrimoniali, ma contemporaneamente attente all'esercizio di una funzione di responsabilità sociale piena e diffusa.



Pier Luigi Fabrizi



LA BANCA IN CIFRE

INDICATORI AMBIENTALI

	2002	2001
Energia totale: consumo per dipendente (kWh)	6.650	6.347
Energia elettrica: consumo per dipendente (kWh)	4.917	4.528
Carta: consumo per dipendente (kg)	117	127
Carta: consumo Fogli A4 per dipendente al giorno (n.)	46	45
Rifiuti: produzione per dipendente (kg)	152	168
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	3.032	3.217
Percorrenze auto per dipendente (km)	1.938	2.104
Acqua: consumo giornaliero per dipendente (litri)	109	125

INDICATORI ECONOMICI

(importi in milioni di al 31/12/2001)	2002	2001 comparativo (*)
Raccolta complessiva	110.427	111.294
Impieghi a Clientela (**)	36.803	38.070
Patrimonio netto	5.622	5.822
Risultato lordo di gestione	1.128	1.460
Utile ante imposte	613,3	959,7
Utile netto d'esercizio (**)	599	568
R.O.E.	12,3%	12,7%
Patrimonio clienti (numero) (*)	2.785.458	2.486.721
Banca telematica (numero connessioni)(*)	643.737	349.774
Filiali (numero in Italia ed estero, inclusi gli uffici di Rappresentanza)(*)	1.092	975

(*) In data 23/12/02 è avvenuta la fusione per incorporazione della Banca 121 nella Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. con contestuale scorporo del ramo di azienda rappresentato dalla rete di promozione finanziaria. Per consentire un confronto omogeneo su base annua, è stata pertanto redatta una "situazione comparativa" relativa all'esercizio 2001 (cfr. schemi allegati Bilancio di Esercizio 2002) comprensiva degli aggregati di Banca 121.

(**) Il valore 2001 è l'utile netto "gestionale", inferiore di 162,5 €/mil. rispetto a quello indicato nella Nota Integrativa del Bilancio di Esercizio.

(***) A partire dall' 1/7/03 l'attività di leasing e factoring è stata trasferita alla nuova società MPS Leasing & Factoring banca per i servizi finanziari alle imprese. Pertanto i valori patrimoniali al 31/12/02 non comprendono tale attività ed il confronto omogeneo comporta una variazione, su base annua, di -0,3%.

INDICATORI SOCIALI

	2002	2001
Numero dipendenti	15.685	14.133
di cui:		
• Servizi Bancari Italia ed estero	14.645	13.061
• Servizio Riscossione Tributi	1.040	1.072
Giornate di formazione	50.402	40.678
Numero infortuni interni sul lavoro	52	45
Numero infortuni esterni sul lavoro	88	69
Numero di cause di lavoro promosse dai dipendenti	180	120
Numero reclami clientela/numero clienti (%)	0,14	0,10
Numero servizi Tesoreria e Cassa per conto di Enti Pubblici	1.595	1.265
Dividendi distribuiti (milioni di €)	217,9	278,2
Valore Aggiunto globale lordo (milioni di €)	2.540,7	2.945,5
• di cui alla Collettività (milioni di €)	145,1	179,8

METODOLOGIA DI RENDICONTAZIONE

Questa terza edizione del Bilancio Socio-Ambientale si basa su una precisa metodologia di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni, ulteriormente incrementati rispetto ai precedenti documenti. Oltre a perseguire il soddisfacimento dei fondamentali requisiti di rilevanza, chiarezza, completezza, affidabilità e verificabilità dei dati e delle informazioni forniti, la Banca ha inteso rafforzare il coinvolgimento degli stakeholder nei contesti nei quali svolge le proprie attività.

LINEE GUIDA ED INDICAZIONI DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER

L'obiettivo di predisporre un documento completo ed in grado di soddisfare i bisogni conoscitivi degli stakeholder ha indotto la Banca a prendere a riferimento le principali linee guida nazionali ed internazionali. Più precisamente:

- il "Modello di Redazione del Bilancio Sociale per il Settore del Credito", coordinato dall'IBS (Istituto Europeo per il Bilancio Sociale) e dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana) e sviluppato dal Gruppo di Lavoro interbancario di cui la Banca fa parte;
- le "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (GRI) nella recente edizione del 2002, comprendente il "Financial Services Sector Supplements: Social Performance".

Altre linee guida, quali il "CERES Report Financial Services Form", l'"EPI-Finance 2000: Environmental Performance Indicators for the Financial Industry" ed il "SPI-Finance 2002: Social Performance Indicators for the Financial Sector" hanno influenzato il contenuto e la struttura di precisi capitoli del documento.

Attraverso i diversi strumenti di comunicazione e di dialogo la Banca si è preoccupata di rilevare quali informazioni, aspetti ed indicatori fossero determinanti e significativi per le diverse categorie di interlocutori, al fine di instaurare con essi rapporti efficaci di comunicazione e di reciproca soddisfazione.

RACCOLTA ED ELABORAZIONE DEI DATI

Il Bilancio Socio-Ambientale è divenuto un regolare strumento di rendicontazione sulle tematiche socio-ambientali che interessano le diverse funzioni della Banca. A tale scopo, infatti, agli inizi del 2003 è stato formato un "Gruppo di Lavoro per il Bilancio Socio-Ambientale", di cui fanno parte i referenti delle diverse Aree maggiormente coinvolte. Il Gruppo ha consentito di razionalizzare la raccolta delle diverse informazioni, di coordinarne le modalità e di

fornire specifici contributi alla formazione del documento, tramite un'attività coordinata, sistematica e sinergica.

CARATTERISTICHE DEI DATI

Le informazioni riportate si riferiscono alla Banca Monte dei Paschi di Siena, con alcuni richiami, ove necessario, a notizie e ragguagli inerenti ad aziende del Gruppo MPS.

Per quanto riguarda le tematiche sociali e ambientali, le informazioni ed i dati sono stati raccolti ed elaborati dal Gruppo di Lavoro sopra citato sulla base di fonti e riscontri verificati dalle Aree interessate.

I dati economici sono tratti dalla contabilità e dal Bilancio di Esercizio, sottoposto ad accertamento da parte della società di revisione.

I dati riportati sono relativi al 2002 e, ove ritenuto utile, si estendono anche agli anni precedenti, al fine di rendere più chiare talune evoluzioni. Si è ritenuto opportuno, altresì, comunicare le informazioni sui fatti di rilievo accaduti sino al 14.6.2003, data dell'assemblea degli azionisti.

Precisione: sebbene siano state messe in atto metodologie di lavoro volte ad accrescere l'esattezza dei dati forniti, si riconosce la possibilità di un margine di incertezza per alcuni dati ambientali, dovuto alla difficoltà di misurazione o di stima delle grandezze. La Banca ha comunque cercato di ridurre al minimo questo margine, documentandosi attentamente e intraprendendo diverse efficaci iniziative.

Comparabilità: in data 23/12/2002 è avvenuta la fusione per incorporazione della Banca 121 nella Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. con contestuale scorporo del ramo di azienda rappresentato dalle rete di promozione finanziaria. Per consentire un raffronto omogeneo su base annua, è stata pertanto redatta una "situazione comparativa" relativa all'esercizio 2001 comprensiva degli aggregati di Banca 121. Non sono stati invece scorporati (sempre nel 2001), poiché di rilevanza trascurabile, i valori patrimoniali ed economici dell'attività di leasing e factoring conferiti a partire dal 1 luglio 2002, alla nuova società "MPS Leasing e Factoring Banca per i Servizi Finanziari alle Imprese S.p.A".

CONFORMITÀ

Anche quest'anno, al fine di garantire la qualità e l'attendibilità delle informazioni, il Bilancio Socio-Ambientale è stato sottoposto alla verifica di un terzo indipendente, la società di revisione Deloitte & Touche S.p.A.



LA BANCA E I SUOI STAKEHOLDER

Il nostro impegno per lo sviluppo sostenibile, la responsabilità sociale e per il principio della centralità dell'uomo in tutte le relazioni ci fa ritenere primario interagire e comunicare con tutti gli stakeholder.

Gli stakeholder della Banca sono i dipendenti, primo elemento che ne caratterizza l'identità; i soci ed i clienti, che ne supportano i comportamenti e le scelte operative accordandole fiducia e fedeltà; i fornitori ed i collaboratori, che possono contribuire con i loro prodotti e servizi al miglioramento complessivo degli standard qualitativi della Banca; le Istituzioni e la collettività, che condividono l'impegno della Banca per la crescita sociale.

SOCI

Il principale azionista è la Fondazione Monte dei Paschi; il rimanente azionariato, tra cui la gran parte dei dipendenti della Banca, è diffuso su tutto il territorio nazionale e all'estero.

RISORSE UMANE

La Banca è convinta del ruolo chiave che, per il proprio successo, hanno i suoi dipendenti. Per questo, anche nel corso del 2002, ha intensificato le attività volte a valorizzarli attuando un sistema di riconoscimenti, a tutti i livelli, in base ai comportamenti proattivi ed imprenditivi ed ai risultati.



COLLETTIVITÀ

La Banca intende essere punto di riferimento per la collettività e per il territorio in cui opera. Promuovendo e sostenendo comportamenti, attività ed azioni socialmente responsabili, essa intende offrire opportunità durature di benessere e di crescita per la collettività.

Rivolgendo la sua attenzione verso tutte le persone ed i soggetti che hanno degli interessi nelle attività e nella vita dell'impresa, la Banca intende porre su un piano di costante e trasparente confronto tutte le sue azioni, consapevole della propria responsabilità di fronte alla società civile e della coerenza con cui deve trasfondere nei comportamenti i valori etici fondamentali che possiede, indirizzando il suo impegno verso coloro che, interessati alla sua vita e alla sua gestione, risultano anche i diretti destinatari del valore che crea.

CLIENTI

Da sempre la centralità del cliente rappresenta un tratto caratteristico delle politiche della Banca e del Gruppo. La concreta applicazione del suddetto principio è confermata dall'ampia gamma di prodotti e servizi personalizzati e con un'offerta caratterizzata da una stretta interazione tra canali tradizionali ed innovativi.

FORNITORI

La Banca conduce una politica di vigile ed attenta collaborazione con i propri fornitori, imperniata sulla ricerca di condizioni di reciproco beneficio e puntando sulla creazione di rapporti atti a determinare il miglioramento delle condizioni per la creazione del valore. Fondamentale viene considerata inoltre la capacità di ottimizzare costi e risorse, nonché la flessibilità e la prontezza nel rispondere ai continui mutamenti ed alle esigenze del mercato.

ISTITUZIONI

La Banca vanta una consolidata esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione, ove ha assunto un ruolo sempre più rilevante nello svolgimento dei servizi di Tesoreria e Cassa per Enti Territoriali e Locali, loro Consorzi e Scuole. Tale ruolo ha consentito di instaurare con essi validi rapporti in termini economici, operativi e relazionali.



IDENTITÀ AZIENDALE

La Banca Monte dei Paschi di Siena, sorta nel 1472, è la più antica banca del mondo e rappresenta oggi una delle principali banche nazionali. È a capo di un Gruppo di rilevanti dimensioni, che si colloca ai primi posti in termini di quote di mercato nei diversi comparti.

La Banca Monte dei Paschi di Siena opera, anche tramite proprie controllate, nei diversi segmenti dell'attività bancaria e finanziaria, da quella tradizionale, al credito speciale, all'asset management, alla bancassurance, all'investment banking.

La Banca Monte dei Paschi di Siena è una banca a stretta vocazione retail (famiglie e piccole e medie imprese), molto attenta ad anticipare le esigenze della propria clientela e a soddisfarne i bisogni. È in grado di offrire una gamma di prodotti ampia ed in continuo aggiornamento; la professionalità e la disponibilità dei suoi dipendenti (oltre 14.000), attraverso numerosissime filiali in tutta Italia, contribuiscono a renderla "banca di riferimento" in tutte le aree nelle quali è insediata. È una banca in grado di assicurare una mirata presenza internazionale, articolata attraverso una rete di 6 filiali, 8 Uffici di Rappresentanza e diverse società, al servizio delle esigenze della propria clientela retail e corporate.

È anche una banca attenta all'innovazione e multicanale, in grado di garantire, attraverso il proprio sito internet e prodotti come PaschiHome (internet banking), PaschiInRete (telefoni WAP e GPRS) e PaschiInTel (Call center) un accesso facilitato ai propri servizi anche da casa o dovunque si trovi il cliente.

A partire dal giugno 1999, Banca Monte dei Paschi è quotata presso il Mercato Telematico Azionario della Borsa Italiana e fa parte, da settembre '99, dell'Indice più rappresentativo del mercato, il Mib30.

ASSETTO ORGANIZZATIVO

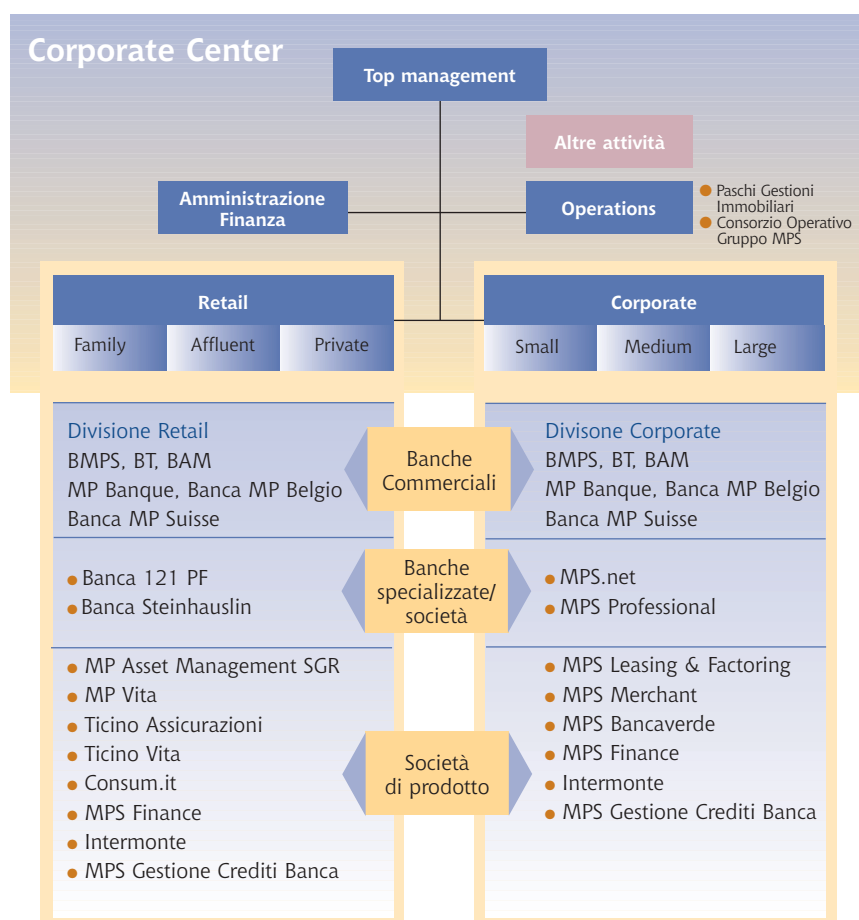
L'assetto organizzativo della Capogruppo Banca Monte dei Paschi di Siena si ispira al principio della separazione della funzione di coordinamento del Gruppo da quella di svolgimento dell'ordinaria attività bancaria. In coerenza con l'evoluzione dello scenario competitivo ed in attuazione delle linee strategiche definite dal Piano Industriale 2002-2005, la Banca dal 1° agosto 2001 si è strutturata in due distinte entità organizzative: il **Corporate Center** e la **Divisione Banca Commerciale**.

Nel corso del 2002 si è andata sempre più caratterizzando e consolidando, nell'ambito degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione, l'azione di direzione, coordinamento e controllo del Gruppo esercitata dal Corporate Center, mentre la Divisione Banca MPS ha rafforzato il suo ruolo di presidio del mercato e sviluppo delle relazioni con la clientela. Con l'obiettivo di perseguire, attraverso la realizzazione di economie di scala e di scopo, un adeguato grado di integrazione, nel corso del 2002, in coerenza con il principio della specializzazione nel Sistema di governo operativo, sono state conferite da parte di Banca

Monte dei Paschi di Siena ad Unità di Business, Società Prodotto e di Servizio presenti nel Gruppo, attività relative all'erogazione di credito specializzato (MPS Leasing & Factoring), di recupero di crediti (MPS Gestione Crediti Banca) e di promozione finanziaria (Banca 121 Promozione Finanziaria).

Le società che ricoprono nel Gruppo il ruolo di "centro di eccellenza" si configurano come vere e proprie fabbriche di prodotto che analizzano i mercati di riferimento e forniscono alla rete commerciale prodotti e servizi progettati su misura per le esigenze dei singoli target di clientela.

MODELLO DIVISIONALE MULTIMERCATO





STORIA

1472

Il 27 febbraio il Consiglio Generale del Comune di Siena istituisce il “Monte di Pietà” allo scopo di concedere credito ai più bisognosi.

1865-1896

La Banca opera ancora nell’ambito delle tradizionali province di Siena e Grosseto.

1883

La Banca contribuisce alla costituzione del Fondo di Garanzia per la “Cassa Nazionale di Assicurazione per gli operai colpiti da infortunio sul Lavoro” (attuale I.N.A.I.L.).

1907

La Banca esce dai confini delle due province tradizionali: apre la filiale di Empoli.

1929

La Banca partecipa alla costituzione della Banca Toscana.

1936

Trasformazione in Istituto di Credito di Diritto Pubblico.

1983-1989

Oltre i confini nazionali: New York, Singapore, Francoforte, Londra.

1990-1994

Diversificazione dell’attività nella bancassicurazione - prima banca in Italia - attraverso MPV Vita, e nel comparto dei fondi comuni di investimento tramite la Ducato Gestioni. Potenziamento della presenza nel credito a medio e lungo termine tramite l’acquisto del Mediocredito Toscano (oggi MPS Merchant) e dell’Istituto Nazionale per il Credito Agrario (oggi MPS Bancaverde). Acquisizione di partecipazioni in banche estere: BMP Belgio, BMP Suisse, MP Banque in Francia.

1995-1999

Costituzione della Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., quale risultato del conferimento dell’azienda bancaria del Monte dei Paschi di Siena - Istituto di diritto pubblico, ai sensi della normativa di riforma del sistema bancario, e successiva quotazione in borsa il 25 giugno 1999.

1992-2000

Ulteriore espansione attraverso l’acquisizione di partecipazioni in alcune banche regionali con un forte radicamento territoriale, fra cui la partecipazione di controllo nella Banca Agricola Mantovana, nella Banca del Salento e nella Banca Steinhauslin.

2001-2002

Rafforzamento delle strutture produttive attraverso MPS Merchant e MPS Bancaverde nel settore del credito specializzato e dei prodotti finanziari per le imprese, di Consum.it nel comparto del credito al consumo, di MPS Finance nel settore dell’investment banking, di MP Asset Management SGR nel risparmio gestito.

Riassetto del Gruppo MPS attraverso le seguenti principali operazioni:

- La fusione di Banca Agricola Mantovana e Banca Toscana con la simultanea costituzione di due nuove società che riprendono il brand originario delle due Banche.
- La fusione di Banca 121 con la simultanea costituzione di una nuova società denominata Banca 121 Promozione Finanziaria.
- La cessione delle quote di partecipazione detenute in Cassa di Risparmio di Prato e in Cassa di Risparmio di San Miniato.
- La costituzione di MPS Immobiliare S.p.A., società nella quale confluirà la quasi totalità del patrimonio immobiliare strumentale del Gruppo.

IL PERCORSO DI BANCA MPS NELLA *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI

1998

- La Banca, per prima tra le aziende di credito italiane, sottoscrive la Dichiarazione U.N.E.P. per la finanza sostenibile (U.N.E.P.-FI).

1999

- Banca MPS e INCA (oggi MPS Bancaverde) organizzano un convegno sul tema "Lo sviluppo eco-compatibile visto come opportunità di crescita economica e sociale", Siena, 29 ottobre.

2000

- Il Consiglio di Amministrazione definisce la "Carta dei Valori" del Gruppo MPS.

2001

- Costituzione, nell'ambito del Corporate Center, del Settore Politiche Ambientali.
- Pubblicazione del Bilancio Sociale 2000 e del Rapporto Ambientale 2000.
- La MPS Asset Management SGR immette nel mercato i fondi etici Ducato Civita (oggi Ducato Etico Civita) e Ducato Ambiente (oggi Ducato Etico Globale).
- Insediamento dell'Advisory Board, comitato esterno di esperti in campo economico e scientifico.
- Convegno su "Finanza, sviluppo sostenibile e corporate responsibility", Siena, 22 novembre.
- La controllata INCA (Istituto Nazionale di Credito Agrario) cambia denominazione in MPS Bancaverde S.p.A. ed assume la funzione di strumento attuativo delle politiche del Gruppo per lo sviluppo sostenibile e la protezione dell'ambiente.

2002

- Ottenimento della Certificazione di Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001.
- Convegno su "Fondi etici: tutela dell'ambiente e redditività degli investimenti", Milano, 24 aprile.
- La Banca aderisce ai nove principi del Global Compact.
- La Banca sottoscrive la Dichiarazione sul tema "Finanza e sviluppo sostenibile", presentata, in seno al WBCSD, al Summit Mondiale sullo Sviluppo Sostenibile (Johannesburg).
- La Banca viene inserita nell'indice mondiale di sostenibilità Dow Jones Sustainability Index.
- Pubblicazione del Bilancio Socio-Ambientale 2001 cui la giuria del concorso "Oscar di Bilancio e della Comunicazione Finanziaria 2002" ha assegnato il Premio Speciale "Bilancio della Sostenibilità Grandi Organizzazioni".
- Il Consiglio di Amministrazione approva il documento di Politica Ambientale.

2003 primo trimestre

- Convegno su "Il rischio ambientale nella concessione del credito", Roma 13 gennaio.
- Ottenimento della Certificazione Ambientale secondo la Norma UNI EN ISO 14001.
- La Banca viene inserita nell'indice mondiale di sostenibilità FTSE4Good.



STRATEGIE E PIANO INDUSTRIALE

I Piano Industriale 2002-2005 ha individuato come obiettivi qualificanti la **crescita della produttività commerciale**, da perseguirsi attraverso la specializzazione per mercati delle strutture distributive e produttive, l'ulteriore **rafforzamento del presidio dei rischi**, con importanti interventi previsti in particolare sul lato dei processi di erogazione e gestione del credito, e il **miglioramento dell'efficienza produttiva**, conseguibile mediante la reingegnerizzazione dei processi operativi e la razionalizzazione dei costi di funzionamento.

Nel corso dell'anno 2002 sono stati avviati circa trenta progetti strategici volti a dare attuazione al Piano nei suoi diversi aspetti. In particolare, per quanto riguarda le iniziative finalizzate a favorire la **crescita della produttività commerciale**, migliorando la capacità di servizio nei confronti della clientela, si evidenzia:

- per il **mercato Retail**, lo sviluppo della piattaforma di *Private Banking* che mira a garantire un approccio distintivo verso questo segmento attraverso la specializzazione del modello di servizio nelle Banche commerciali e la messa a fattor comune delle migliori competenze gestionali del Gruppo; il lancio, per il segmento *Affluent*, del modello di servizio "Carattere", che prevede l'inserimento, all'interno delle Reti delle Banche Commerciali, di gestori dedicati alla consulenza finanziaria e previdenziale; l'ulteriore sviluppo, per il segmento *Family*, del sistema di marketing centralizzato (CRM), strumento distintivo che consente un approccio commerciale significativamente più efficace;
- per il **mercato Corporate**, l'avvio del nuovo modello di servizio per le *Piccole e Medie Imprese*, con la creazione di Centri PMI, dove gestori dedicati, con il supporto integrato degli specialisti delle società prodotto, potranno sviluppare le relazioni di clientela con questo segmento di mercato fondamentale; l'avvio altresì di un analogo modello di gestione basato su gestori specializzati per l'ampio segmento degli *Small Business*, con lo sviluppo naturalmente di un approccio commerciale e di una gamma di prodotti dedicata e specifica per le esigenze di questa clientela; il graduale accentramento della gestione della clientela *Large Corporate* in un unico presidio di Gruppo; lo sviluppo di servizi specialistici al segmento *Enti e Pubblica Amministrazione*, a supporto del loro crescente ruolo come veri e propri organi di governo decentrato.

Si è infine provveduto, sia per il mercato Corporate che per quello Retail, a definire **chiare regole di interazione tra il "Corporate Center"**, presso cui sono state accentrate le funzioni di indirizzo strategico, coordinamento, supporto e verifica dei risultati, **le società prodotto e le reti distributive**, allo scopo di migliorare l'efficacia di ciascuna entità e consentire la migliore utilizzazione delle competenze di Gruppo.

Sempre in coerenza con le linee guida del Piano attuale e di quello precedente, si sono inoltre realizzate, nel corso del 2002, importanti azioni di **razionalizzazione della struttura di Gruppo**, che hanno avuto la finalità di allineare la struttura stessa alle strategie individuate, di semplificare le modalità di governo di Gruppo e di liberare capitale per utilizzi di business e investimenti strategici a maggior valore aggiunto. A questi obiettivi rispondono la fusione di Banca 121 in Banca MPS e il successivo scorporo delle attività relative alla promozione finanziaria nella società di nuova costituzione Banca 121

Promozione Finanziaria; le cessioni della partecipazione di minoranza detenuta in Cassa di Risparmio di San Miniato e quella di maggioranza nella Cassa di Risparmio di Prato.

Ad inizio 2003, inoltre, è stata perfezionata la fusione di **Banca Agricola Mantovana e Banca Toscana in Banca MPS** con lo scorporo delle attività bancarie ed il loro conferimento alle due società di nuova costituzione che riprendono il brand originario delle due banche.

Nel corso dell'esercizio grande attenzione è stata dedicata, inoltre, alla **crescita delle competenze professionali**. È stato fra l'altro elaborato ed ha preso avvio il Piano di Formazione, che definisce un complesso di iniziative tese ad assicurare abilità professionali in linea con i livelli di responsabilità e specializzazione richiesti dagli indirizzi strategici della Banca e del Gruppo e ad elevare i livelli di coinvolgimento e motivazione delle risorse.





LA BANCA E LA RETE TERRITORIALE

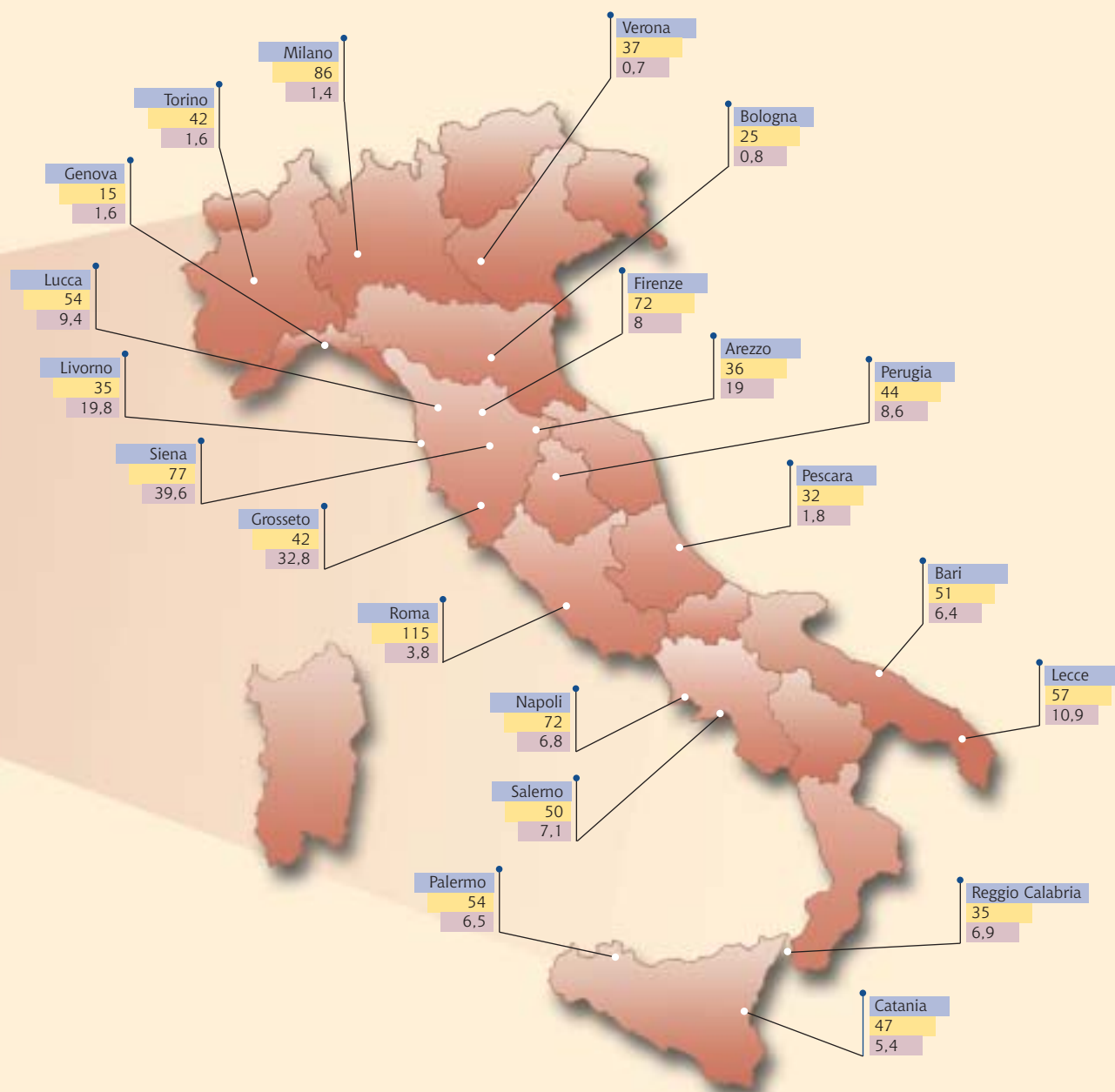
PRESENZA DELLA BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA NEL MONDO



Legenda

	Banche estere
	Filiali BMPS
	Rappresentanze BMPS

PRESENZA DELLA BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA IN ITALIA



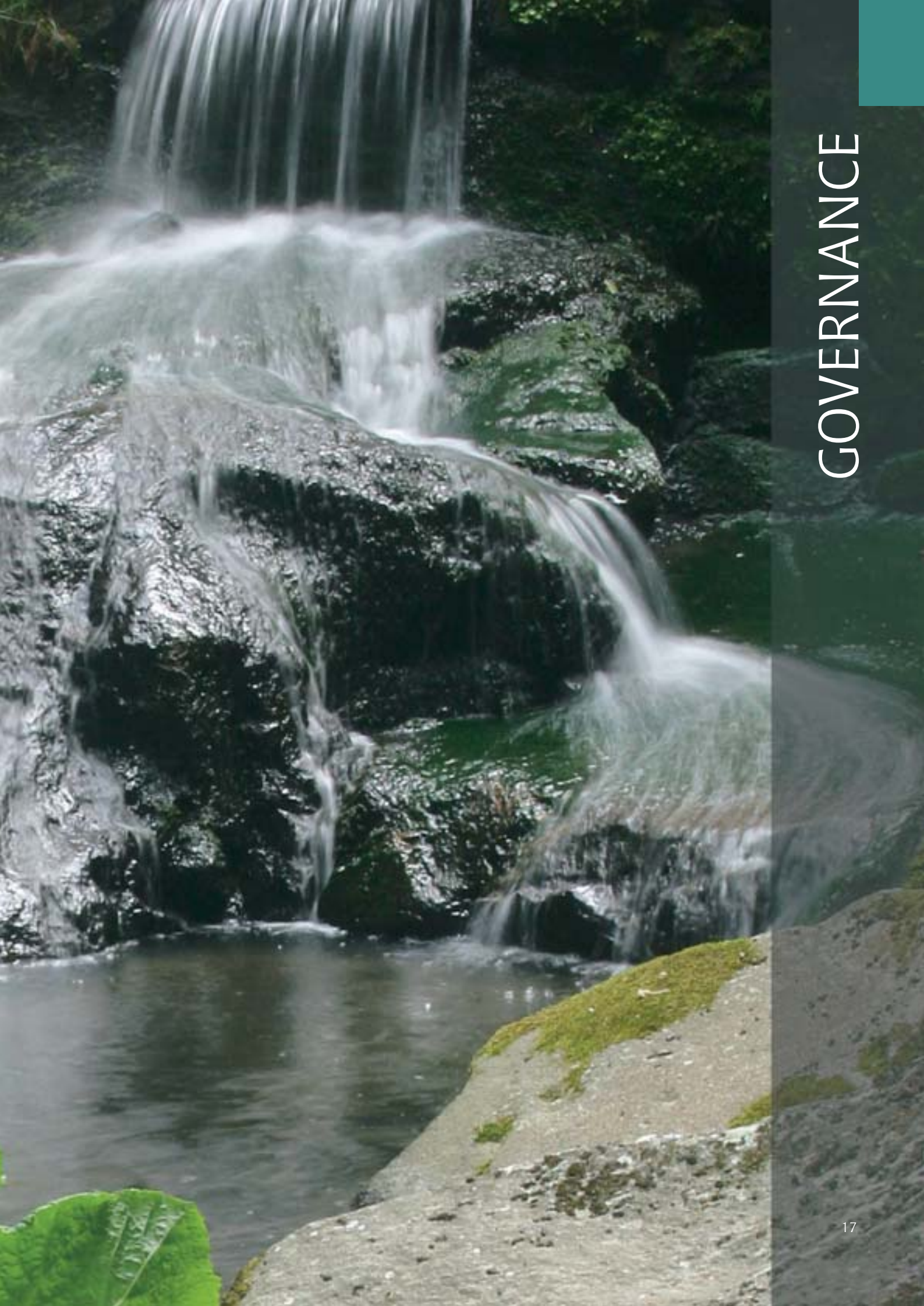
Legenda

 	Capogruppo
 	N° filiali del gruppo
 	Quota di mercato per sportelli

Situazione al 31/12/2002

Totale capogruppo	21
Totale sportelli BMPS in Italia	1080
Quota di mercato totale per sportelli	3,6





GOVERNANCE



VALORI

► LA MISSIONE

Missione di Banca Monte dei Paschi di Siena è creare valore per i suoi 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.

BMPS vuole proporsi stabilmente come modello di riferimento nel panorama bancario italiano in continua evoluzione, affermando la posizione di leadership del Gruppo MPS quale primario Gruppo nazionale con proiezione europea.

BMPS vuole sviluppare il senso di appartenenza al Gruppo, valorizzando nel contempo le differenze culturali e mantenendo un forte radicamento di ciascuna azienda nel territorio in cui opera.

ETICA DELLA RESPONSABILITÀ

Riferire ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati al servizio, all'integrità e alla trasparenza, alla correttezza negli affari, alla salvaguardia dell'ambiente ed al rispetto di tutte le persone.

ATTENZIONE AL CAMBIAMENTO

Coltivare l'attenzione propositiva verso il futuro, l'apertura all'innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando nel contempo i punti di forza derivanti dalla tradizione.

PASSIONE PER LE COMPETENZE PROFESSIONALI

Essere un modello di riferimento attraverso lo sviluppo di “best practices” e una concezione della professione orientata alla formazione e all'autosviluppo delle competenze chiave, sia individuali che aziendali.

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Sviluppare l'ascolto e quindi l'attenzione alle relazioni con i clienti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction attraverso una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di produzione e di erogazione dei servizi stessi.

IMPRENDITIVITÀ E PROATTIVITÀ

Tenere comportamenti imprenditivi a tutti i livelli di responsabilità, anticipando i problemi, avanzando proposte e soluzioni, assumendo responsabilità adeguate al proprio livello professionale.

SPIRITO DI SQUADRA E COOPERAZIONE

Comunicare per mantenere e sviluppare lo spirito di squadra migliorando la cooperazione, la condivisione delle competenze e la capacità di aiutare gli altri: l'obiettivo è di essere attori responsabili, al fine di ricercare e favorire il successo di Banca Monte dei Paschi di Siena nel rispetto dei suoi presupposti etici.

POLITICHE E COMPORTAMENTI IN CAMPO SOCIO-AMBIENTALE

DOCUMENTO DI POLITICA AMBIENTALE

In coerenza con la Carta dei Valori, che individua nel suo primo punto la salvaguardia dell'ambiente come uno dei pilastri del decalogo etico in tema di responsabilità del Gruppo, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Documento di Politica Ambientale della Banca Monte dei Paschi.

Il documento si ispira ai principi di sviluppo sostenibile e di corretta gestione ambientale e sancisce l'impegno della Banca a favore della tutela dell'ambiente, del rispetto della normativa vigente in materia, nonché del miglioramento continuo.

LA POLITICA AMBIENTALE DELLA BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A.

La Banca è consapevole che integrare gli aspetti economici con le variabili ambientali e sociali coinvolte nell'esercizio della propria attività rappresenta un vantaggio competitivo per la creazione di valore nel tempo.

Nell'ottobre del 2000 è stata approvata la Carta dei Valori del Gruppo MPS, nella quale la Banca ha individuato, tra i valori fondamentali, quello di "riferire ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati al servizio, all'integrità e alla trasparenza, alla correttezza negli affari, alla salvaguardia dell'ambiente e al rispetto della persona."

In tale ottica, la Banca si impegna a:

1. perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, riducendo in maniera progressiva gli impatti ambientali connessi con lo svolgimento delle proprie attività, con particolare attenzione agli sprechi di risorse, alla gestione dei rifiuti e all'utilizzo delle materie prime e dei materiali di supporto, ricorrendo, ove possibile, a prodotti eco-compatibili;
2. adottare le precauzioni e le disposizioni necessarie per prevenire, eliminare o ridurre qualsiasi forma di inquinamento ambientale;
3. gestire le attività della propria organizzazione in conformità alle leggi e regolamenti nazionali, regionali, locali, compresi gli accordi volontari sottoscritti - tra cui la dichiarazione U.N.E.P. degli istituti finanziari inerente all'impegno di tale settore per lo sviluppo sostenibile ed il Global Compact, documento dell'ONU sui diritti umani, sulla tutela del lavoro e sulla protezione dell'ambiente - sorvegliandone costantemente il rispetto;
4. garantire che tutto il personale della Banca sia a conoscenza della politica ambientale e dei suoi obiettivi e che sia responsabilizzato al fine di ottenere la necessaria collaborazione mediante un adeguato processo di informazione e formazione;
5. assicurare il sistematico miglioramento del Sistema di Gestione Ambientale e delle prestazioni ambientali della Banca attraverso un costante monitoraggio;
6. informare e sensibilizzare sulle tematiche ambientali gli stakeholder con tutti gli strumenti possibili, ivi compreso il portale Internet Paschiambiente, e ricercare costantemente con essi un dialogo trasparente sui risultati raggiunti e sulle attività svolte dalla Banca in campo ambientale, anche attraverso la pubblicazione annuale del Bilancio Socio- Ambientale;
7. sviluppare politiche di credito e di investimento che premino processi e prodotti ad impatto positivo sull'ambiente e sul sociale, sensibilizzando anche altre aziende del settore finanziario ad operare in tal senso;
8. rendere disponibile agli stakeholder la propria politica ambientale;
9. orientare tutte le aziende del Gruppo ad operare in coerenza con i suddetti principi.

La presente politica, diffusa a tutti i dipendenti, costituisce punto di riferimento essenziale nella definizione e nello svolgimento delle attività e sarà costantemente aggiornata attraverso il riesame degli obiettivi al fine di raggiungere un miglioramento continuo.

La concreta realizzazione dei principi sopra indicati si consegue attraverso l'introduzione nella Banca del Sistema di Gestione Ambientale, posto in essere conformemente alla norma UNI EN ISO 14001.

Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione il 7 novembre 2002

DISIMPEGNO DELLA BANCA MPS DAL SETTORE DEGLI ARMAMENTI

La Banca persegue, da diversi anni, il disimpegno dalle attività finanziarie nel settore degli armamenti.

In conformità con la Carta dei Valori, infatti, la Banca ha ritenuto di dover intervenire operativamente nell'obiettivo di rendersi estranea, in prospettiva, ai collegamenti con finanziamenti alla produzione o al commercio di armi. A tale proposito, già nell'agosto 2000 sono state emanate alle filiali della Banca precise istruzioni tendenti a evitare, una volta esauriti i flussi di operazioni già perfezionate in precedenza ed aventi durata pluriennale, operazioni riconducibili alla produzione ed al commercio di armi ai sensi della Legge 185/1990.

Nel novembre 2001, tale disimpegno è stato esteso anche alle altre Banche del Gruppo.

IMPEGNI INTERNAZIONALI DELLA BANCA PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

RITENIAMO

che la Banca possa fornire, insieme ad altri settori economici, un importante contributo allo sviluppo sostenibile.

CI IMPEGNAMO

a tener conto delle esigenze ambientali in tutte le nostre attività, su tutti i mercati, ed a sviluppare un dialogo con tutti gli stakeholder.

MIRIAMO

ad usare i migliori metodi di Governance Ambientale, compresi l'utilizzo efficiente dell'energia, il riciclaggio e la riduzione dei rifiuti e a sviluppare relazioni d'affari con partner, fornitori ed aziende sulla base di parametri ambientali elevati.

INCORAGGIAMO

lo sviluppo di prodotti e servizi a tutela dell'ambiente.

*Da "Dichiarazione sull'Ambiente e lo Sviluppo Sostenibile" dell' **U.N.E.P.-FI (Istituzioni Finanziarie)**, alla quale la Banca ha aderito.*

CI IMPEGNAMO

nella difesa dei diritti umani, nella lotta contro la miseria e l'analfabetismo, nel rispetto dei diritti dei lavoratori, nella tutela dell'ambiente, dei patrimoni storici e culturali delle comunità e a sostenere ed applicare questi principi nella nostra sfera di influenza.

Da "UN Global Compact", Documento dell' ONU del Luglio 2000, al quale la Banca ha aderito.

RITENIAMO

che l'integrazione dello sviluppo sostenibile nelle attività aziendali costituisca un pre-requisito per il successo d'impresa e la creazione di valore a lungo termine per gli azionisti.

CI IMPEGNAMO

a promuovere un approccio proattivo allo sviluppo sostenibile attraverso l'attivazione di sistemi innovativi all'interno dell'azienda e di relazioni con tutti gli stakeholder.

RICONOSCIAMO

il ruolo ed i limiti del settore finanziario a supporto dello sviluppo sostenibile.

CI IMPEGNAMO

ad essere trasparenti e ad accrescere la fiducia degli stakeholder, anche tramite regolare reportistica in materia di sostenibilità.

*Dalla dichiarazione sul tema "Finanza e sviluppo sostenibile", sottoscritta dalla Banca, in seno al **World Business Council for Sustainable Development**, al Summit Mondiale sullo Sviluppo Sostenibile (Johannesburg, 2 settembre 2002).*

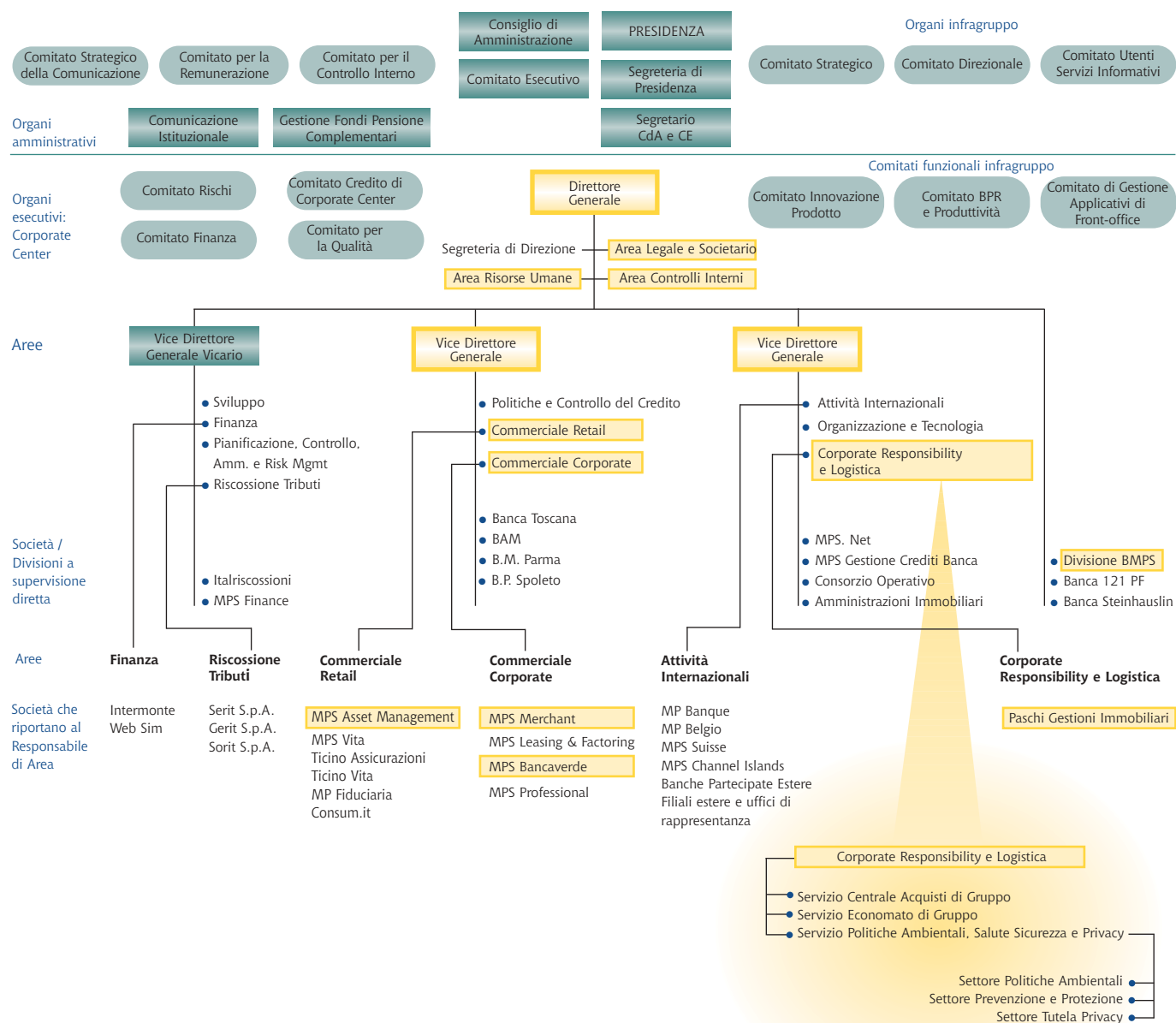


STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RUOLI

Le strutture del Gruppo MPS sono, nella loro globalità, impegnate nel governo delle politiche socio-ambientali definite dagli organi amministrativi; nell'organigramma sottoriportato evidenziamo con colore diverso le funzioni ed i Servizi della Capogruppo e delle Società Specializzate che risultano, a livello operativo, maggiormente coinvolte.

ORGANIGRAMMA DELLA CAPOGRUPPO

ORGANI DI GOVERNO E RESPONSABILITÀ DEL VERTICE



STRUTTURE DEDICATE

SETTORE POLITICHE AMBIENTALI

All'interno del Corporate Center è presente il Settore Politiche Ambientali (inserito nel Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy) avente come scopo la definizione e la gestione delle strategie della Banca e del Gruppo per lo sviluppo sostenibile. Fra le iniziative che la struttura sta svolgendo si segnalano:

- l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A.), volto ad ottimizzare l'utilizzo delle risorse interne;
- la promozione dell'attività formativa in campo socio-ambientale, che appare uno dei punti cruciali per la diffusione e la condivisione all'interno del Gruppo delle conoscenze e delle competenze in materia di responsabilità sociale;
- la comunicazione con gli stakeholder sui temi socio-ambientali e la diffusione esterna di informazioni in materia di responsabilità sociale.

ADVISORY BOARD

L'Advisory Board, costituito nel 2001, è un organo esterno con funzione consultiva per il management della Banca. Composto da esperti di fama nazionale ed internazionale in ambito scientifico ed economico, rappresenta la struttura di riferimento volta ad identificare le tendenze evolutive nell'ambito della responsabilità sociale d'impresa. Si riunisce almeno una volta all'anno.

I MEMBRI DELL'ADVISORY BOARD

Jacqueline Aloisi de Lardere

Direttore della Divisione Tecnologia, Industria ed Economia dell'United Nations Environment Programme (U.N.E.P.)

Umberto Colombo

Presidente del Comitato Scientifico della Fondazione Eni Enrico Mattei.

Meghnad Desai

Direttore del Centro per gli Studi della Global Governance della London School of Economics - Londra.

Geoffrey Heal

Professore di Economia e Finanza, Graduate School of Business della Columbia University - New York.

Michael Kelly

Membro della Direzione degli Affari e dell' Ambiente del Governo Inglese.

Donato Masciandaro

Professore Ordinario di Economia Monetaria; Centro Paolo Baffi, Università Bocconi - Milano.

Ignazio Musu

Professore ordinario di Economia Politica, Dipartimento di Scienze Economiche, Università di Venezia.

Charles Perrings

Direttore del Dipartimento di Economia Ambientale - Università di York (UK).

Amartya Sen

Premio Nobel 1998 per l'Economia "per i suoi contributi alla teoria del benessere economico". Master del Trinity College Cambridge.

Robert Solow

Premio Nobel 1987 per l'Economia "per i suoi contributi alla teoria della crescita economica". Dipartimento di Economia M.I.T.-Massachusetts.



In occasione delle due ultime riunioni dell'Advisory Board si sono svolti i seguenti convegni:

“FONDI ETICI - TUTELA DELL'AMBIENTE E REDDITIVITÀ DEGLI INVESTIMENTI”

Milano, 24 aprile 2002

Questo è stato il titolo della Tavola Rotonda organizzata da Monte Paschi Asset Management SGR per valutare le prospettive di sviluppo dei Fondi Etici in Europa e in Italia, dalla quale è emerso che il fenomeno della cosiddetta Finanza Etica sta conoscendo una crescente diffusione sia all'interno della comunità scientifica e degli “addetti ai lavori”, sia tra gli stessi risparmiatori.

Durante la giornata è stato riaffermato il concetto di sviluppo sostenibile, secondo il quale conciliare finanza e responsabilità sociale, economia e sensibilità ambientale non rappresenta solo un imperativo “etico”, ma anche una condizione necessaria per una crescita durevole ed equilibrata delle società moderne. Di primario rilievo in tale contesto è il ruolo dei fondi comuni di investimento.

Secondo l'opinione del professor Amartya Sen, “questi fondi possono aiutare il business delle aziende socialmente responsabili supportando la crescita delle loro attività” anche se “non sono necessari solo i fondi comuni o altri strumenti d'investimento, ma anche le leggi, ivi compresi quelle fiscali, e i comportamenti delle persone”.

“IL RISCHIO AMBIENTALE NELLA CONCESSIONE DEL CREDITO”

Roma, 13 gennaio 2003

La gestione del rischio ambientale è attualmente oggetto di attenzione ed approfondimento da parte del sistema bancario: il verificarsi di eventi dannosi di tipo ambientale è infatti sempre più causa di dissesti finanziari delle imprese affidate e genera quindi ovvi riflessi sulla considerazione del loro merito creditizio, ovvero sulla loro probabilità di insolvenza. Dal dibattito è emersa la necessità di implementare gli standard valutativi delle aziende per comprendere i nuovi fattori di “eco-rischio” presenti, pur se in misura diversa, in tutti i settori di attività. L'analista del credito dovrà aver cura di integrare le tradizionali informazioni raccolte in fase di istruttoria con quelle inerenti le modalità di pianificazione, gestione e controllo degli eventi con impatto ambientale derivanti dall'attività di impresa. È quindi evidente che tra gli attori economici che potranno agire sulle leve destinate all'avvio dell'innovativo processo “ambientale”, volto a realizzare uno sviluppo sostenibile e compatibile con la salvaguardia dell'ambiente, le istituzioni finanziarie non potranno che avere un ruolo da protagoniste, proprio per la pluralità e la centralità delle relazioni che instaurano con i differenti livelli socio-economici della popolazione.

MPS BANCAVERDE

MPS Bancaverde, nel ruolo di “Centro di eccellenza nel campo ambientale a favore dello sviluppo sostenibile e a sostegno dell'agricoltura ed agroindustria di qualità”, rappresenta la “fabbrica di prodotto” dedicata, sviluppa relazioni di consulenza e sostegno alla rete commerciale nell'individuazione, da un lato delle opportunità di business e di sviluppo e fidelizzazione delle relazioni, dall'altro nell'innovazione dell'offerta del Gruppo in nicchie ad alta specializzazione come il settore ambientale.

Assume di conseguenza la funzione di strumento attuativo delle politiche del Gruppo a supporto dello sviluppo sostenibile e della protezione dell'ambiente.

PRINCIPALI SISTEMI DI GESTIONE

La spinta competitiva dei mercati ed in generale l'allargamento delle interazioni con l'ambiente esterno richiedono alla Banca una sempre maggiore capacità di riconoscere e soddisfare pienamente i bisogni manifestati da un ampio spettro di stakeholder, che attengono sempre più ad aspetti inerenti la responsabilità sociale, quali la salvaguardia dell'ambiente, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, la qualità dei servizi e dei prodotti forniti, le politiche di tutela dei lavoratori. Nell'ottica del miglioramento continuo la Banca ricerca un progressivo adeguamento degli assetti organizzativi e dei sistemi di gestione e controllo interni, allo scopo di attuare l'efficace integrazione delle tematiche socio-ambientali nelle attività aziendali, in linea con i principali standard internazionali pubblicamente riconosciuti.

IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

La Banca, riconoscendo la salvaguardia dell'ambiente come uno dei valori caratterizzanti la stessa identità aziendale, attua una politica ambientale in linea con i principi dello sviluppo sostenibile.



Per dare maggiore organicità al proprio impegno in campo ambientale la Banca, nel corso del 2002, ha intrapreso un progetto per la realizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A.) conforme allo standard internazionale ISO 14001, con l'obiettivo di:

- assicurare il costante rispetto della normativa ambientale;
- contenere i consumi di energia, acqua, carta ed altri materiali;
- ridurre i quantitativi prodotti di rifiuti e di altre emissioni inquinanti;
- migliorare la gestione dei rischi ambientali che impattano direttamente o indirettamente sull'attività bancaria;
- accrescere la sensibilizzazione e la diffusione della cultura ambientale all'interno della Banca.

La prima fase del progetto è consistita nell'Analisi Ambientale Iniziale, attraverso la quale sono stati esaminati gli aspetti ambientali associati alle attività della Banca, facendo una distinzione tra quelli diretti o interni e quelli indiretti o esterni: i primi sono associati ai processi operativi (ecologia di processo) e quindi a tutte le attività sulle quali esiste un controllo gestionale diretto; gli altri si riferiscono ai prodotti ed ai servizi (ecologia di prodotto e di approvvigionamento) attraverso i quali può essere esercitata un'influenza sulla responsabilità ambientale di clienti e fornitori.



IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DELLA BANCA

Gli elementi costitutivi



L'Analisi Ambientale Iniziale ha rappresentato, quindi, l'indispensabile base informativa per l'impostazione complessiva del S.G.A. A partire da questa sono stati infatti individuati i principi, l'organizzazione, le linee guida e le regole aziendali per il raggiungimento di progressivi miglioramenti delle prestazioni della Banca in campo ambientale.

I principi che devono orientare le strategie ed i comportamenti di corretta gestione ambientale da parte della Banca sono raccolti nella Politica Ambientale (come illustrato nella sezione "Governance"), un vero e proprio manifesto dell'impegno dell'Azienda per la tutela dell'ambiente.

Sotto il profilo organizzativo è stato costituito il 23 Gennaio 2003 uno specifico Comitato strategico (il Comitato per la Gestione Ambientale) con il compito di definire gli indirizzi e le policies in campo ambientale, verificandone l'efficacia attraverso un periodico riesame. Le linee guida e le regole aziendali per la gestione ambientale sono riportate in un Manuale ed in specifiche Procedure operative, la cui validità è estesa alle cosiddette "ecologia di processo" ed "ecologia di approvvigionamento".

A conclusione di una fase di applicazione sperimentale interna, il S.G.A., nel febbraio 2003, ha ottenuto la certificazione ISO 14001, rilasciata da RINA S.p.A.

Nel luglio del 2002 MPS Bancaverde S.p.A. aveva conseguito, quale prima banca italiana, la certificazione ISO 14001 e la registrazione ambientale ai sensi del Regolamento CE 761/01 EMAS.

La certificazione ottenuta viene considerata dalla Banca non soltanto un riconoscimento del proprio impegno per la tutela dell'ambiente, ma soprattutto un ulteriore stimolo alla costante ricerca del miglioramento delle prestazioni aziendali in tale campo.

In questo senso è stato definito un programma di attività che prevede, tra gli altri, l'obiettivo di estendere il campo di applicazione del S.G.A. alla gestione degli aspetti ambientali indiretti ai fini del conseguimento della registrazione EMAS.





SALUTE E SICUREZZA

Nella Banca è da sempre presente una specifica struttura per l'osservanza delle disposizioni normative sulla salute e la sicurezza dei lavoratori (essenzialmente le norme degli anni '50, il D.P.R. 547/55 ed il D.P.R. 303/56).

Con l'entrata in vigore del D. Lgs. 626/94, fin dal 1995 la Banca si è poi dotata, come previsto da questa norma, di un apposito sistema organizzativo e gestionale incentrato sul Servizio di Prevenzione e Protezione, il quale, dotato delle competenze e delle risorse necessarie, svolge le funzioni previste dalla legge per la Banca stessa e per tutte le aziende del Gruppo. Il Servizio di Prevenzione e Protezione assicura così uniformità ed omogeneità nella gestione della materia, definendo gli standard di riferimento ed assicurando una sostanziale razionalità in tutte le attività delle aziende del Gruppo, come la redazione e l'aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi, l'elaborazione delle misure preventive e protettive sulla base dei progressi della tecnica, l'attuazione ed il rispetto dei protocolli sanitari, la valutazione del rischio incendio e l'effettuazione delle prove di evacuazione, la consultazione e la tenuta di riunioni periodiche con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, ecc.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Le norme ISO 9000 costituiscono uno standard organizzativo internazionale ed indicano una serie di comportamenti che, ponendo il cliente al centro dell'azienda e basandosi su una sequenza di processi, perseguono un miglioramento continuo, richiedendo la definizione di obiettivi quantitativi per la misurazione dell'efficacia delle procedure seguite e della soddisfazione del cliente.

La Banca è stata una delle prime aziende di credito in Italia a realizzare un Sistema di Gestione per la Qualità, ottenendo, nel febbraio 2002, la certificazione di conformità, secondo lo standard internazionale ISO 9001:2000, relativa ai processi di:

- progettazione ed erogazione di mutui a clientela privata attraverso la rete delle filiali;
- progettazione ed erogazione, tramite canale telefonico, wap-gsm e internet, di servizi dispositivi ed informativi di Banca Diretta (PaschiHome, PaschiInAzienda, PaschiInRete, PaschiInTel, PaschiInsieme e, dall'agosto 2002, PaschiInTesoreria);
- progettazione ed erogazione del servizio di Tesoreria e Cassa attraverso la rete delle filiali, da novembre 2002.

Il conseguimento della certificazione, naturalmente, non costituisce un punto di arrivo ma un passaggio fondamentale per il miglioramento dei servizi e dei processi organizzativi. Comporterà, in ogni caso, un'attività continua di monitoraggio degli indicatori di performance, di rilevazione delle anomalie e di individuazione ed attuazione delle azioni preventive, correttive e di miglioramento.

SA 8000

La Norma Social Accountability 8000 (SA 8000), elaborata nel 1997 dall'ente americano SAI (Social Accountability International), è il primo standard internazionale che stabilisce i requisiti di eticità delle politiche aziendali in tema di tutela dei lavoratori.

La Norma nasce dal riconoscimento di una crescente attenzione da parte degli stakeholder circa il modo in cui vengono realizzati i prodotti e servizi disponibili sul mercato, con particolare riferimento alla catena dei fornitori ed alle condizioni di lavoro attuate dalle aziende nei confronti dei propri dipendenti.

I requisiti da essa previsti discendono dai principi espressi nelle più importanti convenzioni internazionali sui diritti umani in materia di:

- lavoro minorile/infantile
- lavoro obbligato
- salute e sicurezza
- libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- discriminazione
- procedure disciplinari
- orario di lavoro
- retribuzione

Nel condividerne appieno le finalità, la Banca aderisce alla SA 8000 ponendo in atto modelli organizzativi e gestionali idonei a garantire al proprio interno la conformità ai requisiti della Norma e richiedendo ai fornitori un analogo impegno.





COLLABORAZIONE E DIALOGO CON ASSOCIAZIONI ATTIVE NELLA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

La Banca è interessata ad una serie di iniziative volte alla promozione di uno sviluppo rispettoso della società civile e dell'ambiente. In particolare ha aderito alle Associazioni ed ai Programmi d'Azione seguenti:



UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME (U.N.E.P.)

È l'istituzione impegnata a gestire il programma ambientale delle Nazioni Unite. Fra i suoi numerosi progetti si distingue la Financial Services Initiative, lanciata nel 1992 alla Conferenza di Rio de Janeiro per favorire il coinvolgimento proattivo dell'industria finanziaria nelle questioni relative allo sviluppo sostenibile.

La Banca è stata la prima azienda di credito italiana ad aver sottoscritto, nel febbraio 1998, la dichiarazione U.N.E.P. per la finanza sostenibile (U.N.E.P.-FI).

Aderendovi si è impegnata, come altre istituzioni finanziarie, a considerare nella propria attività di business gli aspetti aventi impatto sull'ambiente.



WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (WBCSD)

È un'associazione internazionale, con sede a Ginevra, cui aderiscono 165 aziende appartenenti ai maggiori settori economici ed in rappresentanza di oltre 30 nazioni, unite dal comune impegno per una crescita economica bilanciata con le esigenze di tutela

ambientale e di progresso sociale.

In seno al WBCSD, la Banca ha sottoscritto, quale unica rappresentante italiana, una dichiarazione sul tema "Finanza e Sviluppo Sostenibile", a conclusione di uno specifico progetto dal titolo "Sustainability in the Financial Sector". Alla Dichiarazione, presentata il 2 settembre 2002 a Johannesburg in occasione del Summit Mondiale sullo Sviluppo Sostenibile, hanno aderito alcuni tra i maggiori istituti bancari e assicurativi di livello internazionale affiliati al WBCSD: ABN Amro, Allianz, Deutsche Bank, Gerling Konzern, ING, Rabobank, Sampo Japan, Storebrand ASA, Swiss Re, UBS.

Nel riconoscere il ruolo chiave che il settore finanziario può svolgere per favorire uno sviluppo economico sostenibile, le aziende firmatarie riassumono in questo documento i principi fondamentali che caratterizzano la posizione del settore finanziario rispetto ai temi sociali ed ambientali:



- l'efficienza ambientale e la responsabilità sociale sono fattori essenziali per il successo duraturo di un'impresa e la creazione di valore nel lungo periodo;
- le tradizionali variabili economiche devono essere efficacemente integrate con gli aspetti ambientali e sociali connessi alle attività aziendali;
- la sostenibilità dello sviluppo deve essere perseguita attraverso un approccio di tipo proattivo teso a ricercare un confronto aperto e trasparente con tutti gli stakeholder.



UN GLOBAL COMPACT

I PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT

Nel campo dei diritti umani:

- sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza;
- assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici degli abusi dei diritti umani.

A tutela del lavoro:

- garantire libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;
- assicurarsi di non impiegare lavoro forzato e obbligatorio;
- astenersi dall'impiegare lavoro minorile;
- eliminare ogni forma di discriminazione nelle politiche di assunzione e licenziamento.

A salvaguardia dell'ambiente:

- avere un approccio preventivo rispetto alle sfide ambientali;
- promuovere iniziative per una maggiore responsabilità ambientale;
- incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che non danneggiano l'ambiente.

È un Programma d'Azione, promosso dalle Nazioni Unite nel luglio 2000 su iniziativa diretta del Segretario Generale Kofi Annan, che invita le imprese ad impegnarsi a conformare le loro politiche e i loro comportamenti a nove principi universali nelle aree dei diritti umani, della tutela del lavoro e della salvaguardia dell'ambiente. Al programma prendono quindi parte quelle aziende che maggiormente si distinguono per il forte senso di responsabilità sociale e che aspirano ad una crescita globale sostenibile, che tenga conto degli interessi e delle preoccupazioni di tutti i propri stakeholder.

Con l'adesione al Global Compact la Banca si è inoltre impegnata a divulgare annualmente specifiche iniziative intraprese a sostegno dei suddetti principi, attraverso rendicontazioni quali il Bilancio Socio-Ambientale.



CSR EUROPE

The Business Network for Corporate Social Responsibility con sede a Bruxelles, costituito nel 1995 da oltre 50 società multinazionali, si propone di aiutare le aziende a raggiungere la redditività ed a perseguire lo sviluppo sostenibile e il progresso umano ponendo la responsabilità sociale d'impresa tra le loro principali pratiche di business. Il Network opera in contatto con l'Unione Europea; collabora inoltre con 15 organizzazioni partner di 12 Paesi, che assumono il ruolo di promotori della responsabilità sociale d'impresa, raggiungendo oltre 1.000 società in Europa.

Le sue attività mirano ad assistere le aziende associate, prevalentemente allo scopo di facilitarne la comunicazione e il dialogo con tutti i loro stakeholder, mediante la definizione e la realizzazione di particolari iniziative.



SODALITAS

Sorta nel 1995 per iniziativa di Assolombarda, ha lo scopo di promuovere una moderna cultura d'impresa basata su concetti quali "sviluppo sostenibile", "cittadinanza nella comunità", "integrazione della responsabilità sociale verso gli stakeholder", come componenti essenziali della business excellence.

Partner italiano di CSR Europe, riunisce 35 società italiane, fra le quali importanti realtà bancarie.

CITTADINANZATTIVA

È un movimento di partecipazione civica, che opera per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini in Italia, in Europa e nel mondo.

Sin dalla sua nascita, avvenuta nel 1978 con il nome di Movimento Federativo, esso si è battuto affinché i cittadini - attraverso l'esercizio di diritti, doveri, poteri e responsabilità - diventino parte attiva del processo democratico accanto agli altri soggetti che già fanno parte dell'apparato decisionale. Il perseguimento di questi obiettivi ha permesso di ottenere importanti risultati nel campo della tutela dei consumatori, del miglioramento della pubblica amministrazione e dei servizi, della formazione, della sicurezza, della tutela della salute, dell'accesso alla giustizia e della promozione della dimensione civica.

THE PRINCE OF WALES'S BUSINESS & THE ENVIRONMENTAL PROGRAMME

Iniziativa avviata in Inghilterra nel 1994 ad opera del Programma per l'Industria dell'Università di Cambridge, estesi nel 1997 in Europa e nel 2001 negli Stati Uniti, ha promosso la costituzione di un forum cui aderiscono le maggiori realtà aziendali mondiali. La Banca partecipa attivamente ai forum, nel corso dei quali sono esaminate e dibattute tematiche relative allo sviluppo sostenibile.



AGENDA 21 LOCALE

L'Agenda 21 è un Programma d'Azione globale lanciato dalla Conferenza ONU su Ambiente e Sviluppo tenutasi nel giugno 1992 a Rio de Janeiro. Suo principale obiettivo è di attivare i governi nazionali e gli attori locali affinché siano preparati ad affrontare le principali sfide del XXI° secolo (ad esempio, la lotta contro la povertà, il cambiamento dei modelli di produzione e di consumo, la conservazione e la gestione delle risorse naturali, la protezione dell'atmosfera) nell'ottica del perseguimento di uno sviluppo sostenibile. Il raggiungimento di tali obiettivi richiede un coinvolgimento concreto di tutta la popolazione e un rafforzamento del ruolo delle autorità locali. Questa necessità è espressa nel paragrafo 28 dell'Agenda 21, che impegna le Autorità territoriali ad adottare un'Agenda 21 locale, aprendo "un dialogo con i propri cittadini, con le associazioni locali e con le imprese private". La Banca, in virtù del suo forte radicamento nel tessuto economico e sociale dei territori ove opera, aderisce ad alcuni Forum locali, fra cui quello del Comune di Siena in cui partecipa al progetto "Gestione del territorio e beni culturali".

ETHMA (ETHICS & MARKET)

La Banca partecipa, in qualità di partner, ad un progetto europeo denominato ETHMA (Ethics & Market) patrocinato dalla Commissione Europea – DG Occupazione ed Affari Sociali, volto a promuovere lo sviluppo del dialogo sociale e comportamenti socialmente responsabili. In particolare, il compito della Banca in tale progetto è quello di sensibilizzare la clientela bancaria sui fondi di investimento etici.



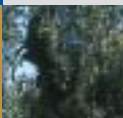




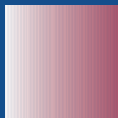
PERFORMANCE



PERFORMANCE AMBIENTALE



PERFORMANCE ECONOMICA



PERFORMANCE SOCIALE



PRODOTTI E SERVIZI



OBIETTIVI RAGGIUNTI E TRAGUARDI FUTUTRI



PERFORMANCE AMBIENTALE

Nell'ultimo decennio l'ambiente è andato assumendo un'importanza crescente anche per il settore bancario, rendendo necessaria, da parte degli istituti di credito, l'impostazione di attività di rilevazione ed analisi di dati ed informazioni complementari alle tradizionali variabili economiche, sulla base dei quali monitorare le proprie prestazioni in campo ambientale. Gli aspetti ambientali maggiormente significativi per una banca possono essere classificati secondo le seguenti categorie:

- **diretti o interni** - sono quelli associati ai processi operativi (*ecologia di processo*) sui quali esiste un controllo gestionale diretto. Essi comprendono ad esempio i consumi di energia, la produzione di rifiuti ed i trasporti per motivi di lavoro;
- **indiretti o esterni** - sono quelli associati sia alle attività di progettazione ed erogazione di prodotti e servizi alla clientela (*ecologia di prodotto*) sia ai processi di acquisto (*ecologia di approvvigionamento*), attraverso i quali può essere esercitata un'influenza sulla condotta responsabile in campo ambientale da parte di clienti e fornitori.

Da una gestione scarsamente efficace dei suddetti aspetti possono conseguire alterazioni dell'ambiente naturale (*impatti ambientali*) sia a livello locale, quali ad esempio l'inquinamento delle acque e dell'aria, sia su scala globale, quali ad esempio l'effetto serra ed il depauperamento di risorse naturali scarsamente rinnovabili.



Coerentemente con i principi della propria Politica Ambientale, la Banca attua un'attenta gestione di tutti gli aspetti ambientali connessi con le attività ed i processi svolti.

Gli aspetti indiretti sono analizzati prevalentemente sotto il profilo qualitativo. Garanzie di compatibilità ambientale e di conformità ai requisiti di legge in materia di sicurezza sono previste tra le condizioni di acquisto di servizi e prodotti. La Banca, anche attraverso altre società del Gruppo, offre inoltre il proprio sostegno finanziario per la realizzazione di investimenti ed altre iniziative di particolare rilevanza ambientale (come illustrato nella sezione "Prodotti e Servizi").

Per quanto concerne invece gli aspetti diretti, nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale, certificato in accordo alla norma ISO 14001, viene attuata una gestione dei servizi operativi interni volta al miglioramento continuo delle performance ambientali.

Questo obiettivo viene perseguito attraverso l'attivazione di processi virtuosi, volti alla progressiva riduzione degli impatti ambientali potenzialmente determinati dall'operatività aziendale, e l'adozione delle necessarie misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare o ridurre qualsiasi forma di inquinamento.

A tale fine, fermo restando il costante impegno per una garanzia di conformità agli obblighi legislativi in materia di tutela ambientale, accurate analisi ambientali vengono effettuate fin dalla fase di progettazione degli immobili sedi di lavoro e delle strutture organizzative.

Attraverso la quantificazione di specifici indicatori vengono infatti valutate nel tempo le performance conseguite nella gestione ambientale interna.

Gli indicatori utilizzati sono in linea con i principi riportati nei seguenti documenti:

- *"EPI Finance 2000 - Environmental Indicators for the Financial Industry"*, progetto sviluppato da un gruppo di istituzioni finanziarie, patrocinato dall'U.N.E.P. e dal WBCSD, per la definizione di indicatori di performance ambientale specifici del settore.
- *"VfU Indicators 2003 - Internal Environmental Performance Indicators for the Financial Industry"*, manuale elaborato da un gruppo di istituzioni finanziarie in partnership con l'associazione tedesca VfU (Association for Environmental Management in Banks, Saving Banks and Insurance Companies) per la specificazione degli indicatori di performance ambientale proposti dal progetto EPI Finance 2000 relativamente alla gestione operativa interna.

BIOEDILIZIA AL MONTE DEI PASCHI “FILIALE ECOLOGICA”

La Banca ha accolto i criteri di bio-edilizia per realizzare una nuova Filiale nel Comune di Castelnuovo Berardenga, in Provincia di Siena, attraverso la ristrutturazione di un immobile a precedente destinazione rurale.

L'intervento, attualmente in fase di progettazione esecutiva ed in attesa dei necessari permessi autorizzativi da parte delle autorità preposte, mette in atto i principi di questa emergente filosofia architettonica attraverso la ricerca di soluzioni tecniche e funzionali innovative, in grado di garantire un rapporto equilibrato tra ambiente costruito ed ambiente naturale.

A tale fine si prevede di adottare una serie di accorgimenti progettuali che riguardano in particolare i seguenti aspetti di tutela ambientale:

- **l'inserimento paesaggistico.** Si interverrà sull'organismo edilizio nel rispetto dei caratteri architettonici originari, assicurandone la massima compatibilità con l'assetto urbanistico ed ambientale del territorio circostante;
- **il contenimento dei consumi di energia.** L'obiettivo di massimizzare l'efficienza energetica dell'edificio sarà perseguito attraverso:
 - la realizzazione di sistemi di captazione e diffusione della luce naturale che, nel rispetto delle esigenze di benessere visivo, consentano di ridurre al minimo indispensabile il ricorso alla luce artificiale;
 - la produzione di energia elettrica, sfruttando le risorse rinnovabili presenti nell'area;
 - l'installazione di una pompa di calore di ultima generazione per la climatizzazione interna;
 - la scelta di strutture, componenti e materiali che minimizzino le dispersioni termiche;
- **l'utilizzo di materiali eco-compatibili.** Tutti i materiali necessari per la realizzazione e l'allestimento della Filiale saranno analizzati attentamente sotto il profilo ambientale, al fine di individuare quelli maggiormente eco-compatibili durante l'intero ciclo di vita;
- **il risparmio idrico.** Saranno predisposti sistemi di captazione ed accumulo dell'acqua piovana per il suo impiego a fini non potabili;
- **la salubrità dell'ambiente di lavoro.** Il progetto prevede l'adozione di misure atte a prevenire fenomeni di ristagno di gas radon, di presenza di umidità nelle murature, di creazione di campi magnetici artificiali e di rilascio di sostanze nocive dalle componenti architettoniche e di layout utilizzate (es. aldeide). Saranno inoltre progettati con attenzione sia i campi acustici interni, al fine di prevenire e ridurre la formazione di potenziali fonti di inquinamento da rumore, sia i cromatismi delle strutture e degli arredi che dovranno favorire il benessere visivo e psicologico dei lavoratori.

All'interno della Filiale sarà sviluppato un percorso di visita per illustrare, attraverso diversi sistemi di comunicazione, le caratteristiche ecologiche della struttura.

Per assicurare la confrontabilità delle performance ambientali, nel tempo e rispetto a quelle di altre aziende del settore, i dati sono espressi in termini sia assoluti che normalizzati.

Il fattore di normalizzazione utilizzato è il numero dei dipendenti alla fine dell'anno di riferimento.

	2000	2001	2002
Dipendenti (n°)*	12.857	13.033	13.627

* I dati sono relativi alla "Forza lavoro effettiva", compreso il personale addetto al Servizio Riscossione Tributi (come illustrato nella sezione "Risorse Umane") e della ex Banca 121; quest'ultimo, inserito nell'organico della Banca per step successivi nel corso del 2002, ha contribuito solo in parte alla determinazione dei dati ambientali complessivi. I dati relativi ai consumi sono comprensivi di quelli delle filiali dell'ex Banca 121, con l'avvertenza che le rilevazioni sono iniziate mediamente tre mesi dopo la loro incorporazione.

Rispetto alla precedente edizione del Bilancio Socio-Ambientale, si può rilevare un miglioramento della qualità dei dati riportati. Alcuni di essi sono ancora parzialmente stimati, ma è aumentata considerevolmente la loro rappresentatività in virtù di un numero più consistente di rilevazioni dirette.

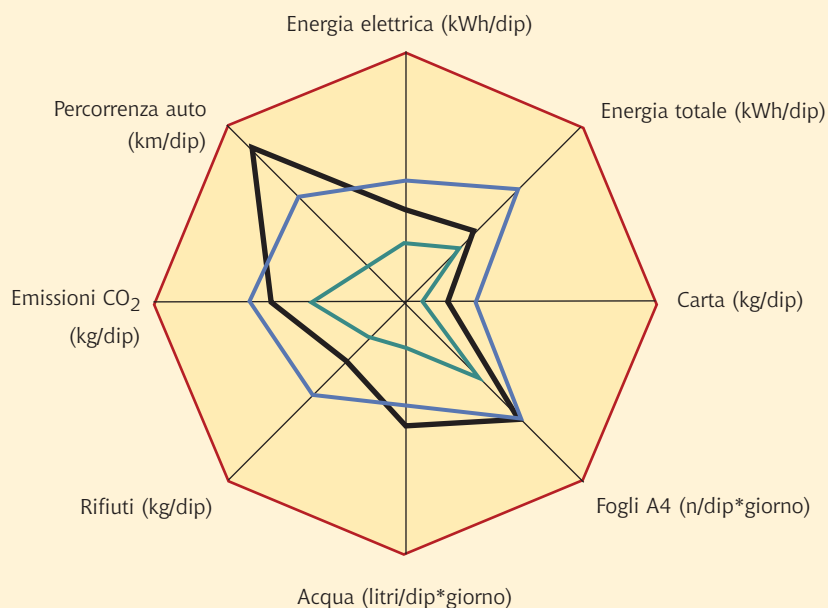


IL BENCHMARK DI SETTORE

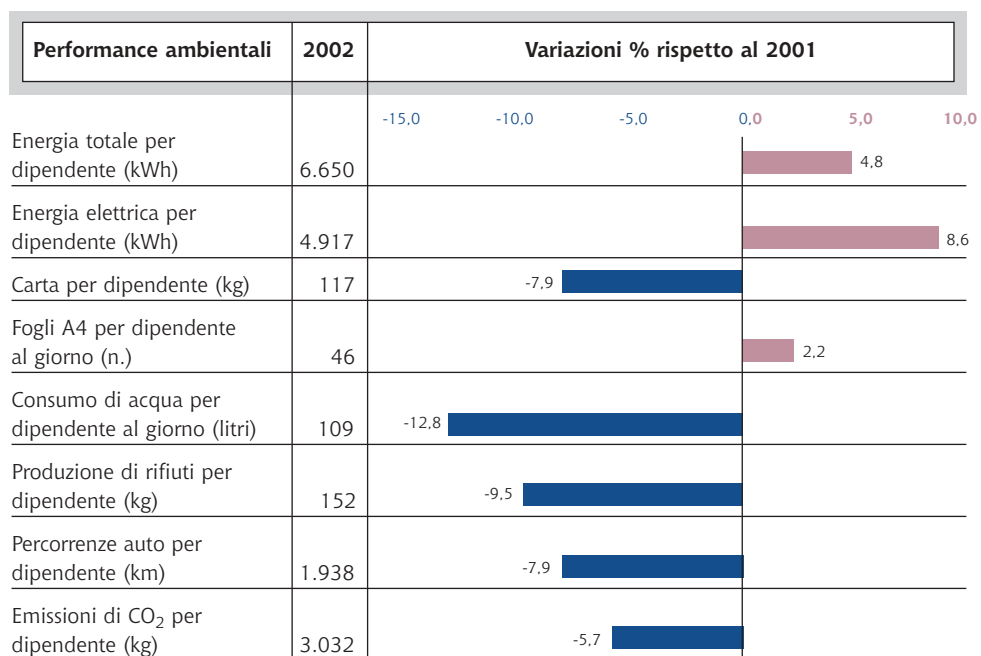
Le performance ambientali della Banca sono state messe a confronto con quelle di altre aziende del settore finanziario. A tale fine sono stati considerati i dati pubblicati nei più recenti rapporti socio-ambientali delle seguenti banche e compagnie assicurative: Allianz, Aviva, Barclays, Credit Suisse, Deutsche Bank, Dresdner Bank, KfW Bank, Rabobank, Sarasin, Sampo Japan, Swisse Re, UBS, Unicredito.

Rispetto alle performance medie delle suddette aziende, quelle della Banca sono:

- migliori per produzione di rifiuti, emissioni di CO₂, consumi di energia e di carta totale;
- in linea con i valori medi per il consumo di fogli di carta xerografica formato A4 utilizzata per fax, stampanti e fotocopiatrici;
- di poco superiore alla media per il consumo di acqua;
- superiore alla media per i trasporti stradali che, a differenza delle altre aziende, rappresentano per la Banca la quasi totalità delle percorrenze per motivi di lavoro.



- valori min
- valori med
- valori max
- performance della Banca



ENERGIA

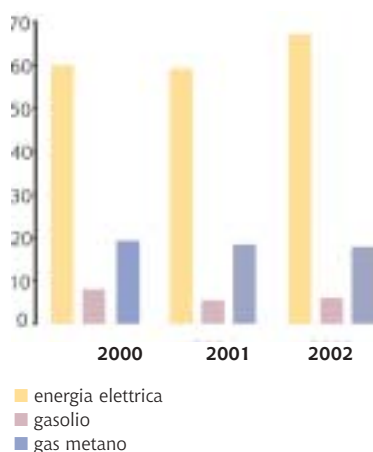
Le crescenti preoccupazioni intorno a problematiche ambientali quali l'effetto serra, l'inquinamento atmosferico ed il depauperamento delle risorse scarsamente rinnovabili inducono le aziende a porre sempre maggiore attenzione alla gestione dei consumi di energia.

Il consumo di energia rappresenta uno degli aspetti ambientali maggiormente significativi per la Banca, che utilizza elevati quantitativi di energia elettrica per l'illuminazione ed il condizionamento degli ambienti di lavoro e per il funzionamento dei sistemi informatici, oltre che combustibili di origine fossile per i processi di riscaldamento.

Obiettivi di uso razionale dell'energia vengono perseguiti, ove possibile, attraverso:

- un'attenta progettazione delle strutture aziendali;
- l'acquisto di energia di rete da fonte rinnovabile, in alternativa a quella prodotta dai tradizionali combustibili fossili;
- l'impiego di apparecchiature elettroniche dotate delle migliori tecnologie per il risparmio energetico.

Consumo di energia (milioni kWh)*



Consumo di energia (kWh)*	2000	2001	2002	Var% 02-01
Energia totale	87.063.889	82.724.377	90.619.322	9,5
Energia elettrica **	60.000.000	59.000.000	67.000.000	13,6
• Da combustibili fossili	48.186.000	46.639.938	45.572.753	2,3
• Da energia rinnovabile	11.814.000	12.360.062	21.427.247	73,4
Gasolio	7.803.000	5.411.043	5.943.767	9,8
Gas metano	19.260.889	18.313.333	17.675.556	-3,5

* I dati sono calcolati a partire dalle spese annue per i consumi energetici.

** La suddivisione dei consumi di energia elettrica in base alla tipologia di fonte utilizzata per la sua produzione è stata effettuata a partire dai dati del mix energetico utilizzato negli impianti dell'Enel (fonte: Rapporto ambientale 2001 dell'Enel).

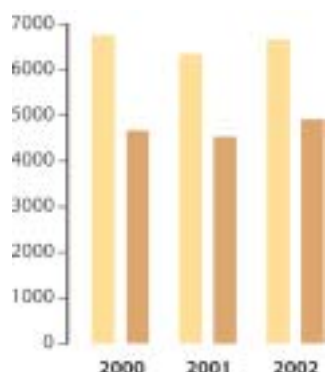
Consumo di energia elettrica 2002
le fonti energetiche

Da energia rinnovabile **32%**
Da combustibili fossili **68%**



Indicatori di performance ambientale	2000	2001	2002	Var % 02-01
Energia totale per dipendente (kWh)	6.772	6.347	6.650	4,8
Energia elettrica per dipendente (kWh)	4.667	4.528	4.917	8,6

Indicatori di performance (kWh)



■ Energia totale per dipendente
■ Energia elettrica per dipendente

Il consumo complessivo di energia nel 2002 è stato pari a 90.619.322 kWh.

Il consumo di energia elettrica, preponderante rispetto a quello di gas e gasolio, ha registrato un aumento di circa il 13% rispetto all'anno precedente, in parte riconducibile all'avvenuta incorporazione delle sedi della Banca 121 ed ai conguagli connessi al cambiamento di un considerevole numero di contratti di fornitura.

Si rileva, per contro, un positivo, considerevole incremento della quota di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, che nel 2002 ha segnato un valore pari al 32%.

Con la liberalizzazione del mercato dell'energia si rende possibile per le aziende rivolgersi al produttore in grado di offrire le condizioni contrattuali maggiormente favorevoli. D'altra parte, la crescente disponibilità ed offerta di energia da fonti rinnovabili nella rete ne ha determinato un aumento di competitività.

La Banca ha colto questa opportunità operando l'importante scelta di rivolgersi al mercato dell'energia idroelettrica attraverso l'adesione al Consorzio Idroenergia e la relativa contrattualizzazione di un significativo numero di utenze, equivalenti, al 31 dicembre 2002, a circa 18 Mil. kWh.

L'impegno della Banca in materia energetica ha registrato inoltre il completamento della prima fase di un articolato piano di interventi di adeguamento dei sistemi di illuminazione agli standard energetici del Programma Green Light della Commissione Europea.



PROGRAMMA GREEN LIGHT



La Banca aderisce dal novembre 2001 al Green Light, il Programma promosso dalla Commissione Europea volto alla riduzione delle emissioni di CO₂ attraverso il miglioramento dei sistemi di illuminazione da parte delle organizzazioni pubbliche e private operanti nel settore terziario.

Il Programma ha una durata di cinque anni, nel corso dei quali la Banca si impegna ad adeguare alle più efficienti tecnologie di illuminazione esistenti 300 delle proprie filiali per una superficie complessiva di circa 100.000 m², con l'obiettivo di conseguire considerevoli risparmi energetici in maniera economicamente conveniente ed ottenere nel contempo un miglioramento della qualità dell'illuminazione negli ambienti di lavoro.

Nel 2002 sono stati completati 30 interventi di adeguamento agli standard Green Light per complessivi 14.500 m² dando priorità agli immobili più vetusti e dotati di impianti a bassa efficienza energetica.

A fronte di costi di investimento recuperabili entro 4 o 5 anni si stimano risparmi annui di energia elettrica pari a circa 140.000 kWh, equivalenti ad una riduzione del 30% rispetto alla situazione originaria.

L'impegno espresso nel primo anno di partecipazione al Programma ed i risultati finora raggiunti hanno ricevuto l'apprezzamento da parte della Commissione Europea, che nel maggio del 2003 ha conferito alla Banca il premio "Green Light Partner 2003".

CARTA

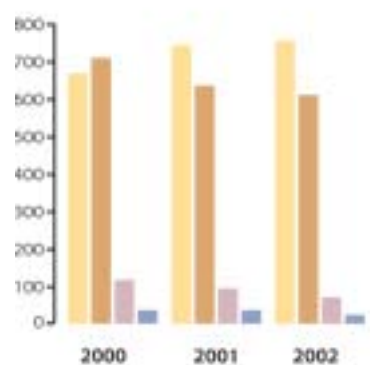
La produzione della carta determina diverse problematiche ambientali: il taglio di alberi, il consumo di ingenti quantità di acqua ed energia, l'utilizzo di sostanze chimiche pericolose (es. cloro), nonché la produzione di rifiuti e di emissioni inquinanti nell'aria e nelle acque.

Per la Banca, la carta è il materiale di consumo quantitativamente più rilevante.

Nel 2002 sono stati utilizzati prodotti di carta per un totale di 1.474 tonnellate.

Consumo di carta (t)*	2000	2001	2002	Var. % 02-01
Carta totale	1.544	1.524	1.474	-3,2
Carta xerografica per fax, fotocopiatrici e stampanti	670	747	759	1,6
Carta prestampata (carta intestata, modulistica per la clientela, assegni, buste, ecc.)	713	639	614	-4,1
Moduli continui (ricevute bancomat, estratti conto, fogli stipendi, normativa interna, ecc.)	121	98	74	-23,7
Altra carta	40	40	27	-32,5

Consumo di carta (t)



■ Carta xerografica
■ Carta prestampata
■ Moduli continui
■ Altra carta

Indicatori di performance ambientale	2000	2001	2002	Var. % 02-01
Carta per dipendente (kg)	132	127	117	-7,9
Fogli A4 per dipendente al giorno (n.) **	41	45	46	2,2

* I dati non comprendono i consumi del Servizio Riscossione Tributi. I dipendenti rispetto ai quali sono calcolati gli indicatori di performance ambientale sono: 11.720 (2000), 11.961 (2001), 12.587 (2002).

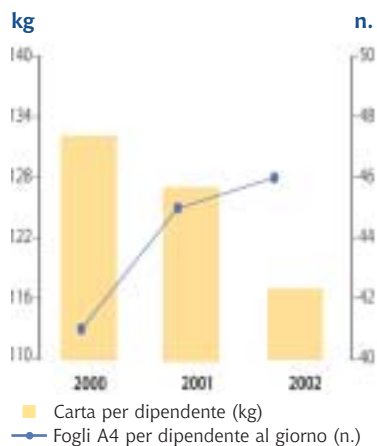
** Per il calcolo di questo indicatore è stato considerato un numero medio di giornate lavorative annue pari a 250.

I maggiori consumi rilevati si riferiscono alla carta xerografica per fax, fotocopiatrici e stampanti, che incidono in misura del 51% sul valore totale.

Rispetto al 2001, nel complesso si registra una diminuzione del 3,2%, riconducibile da un lato al crescente ricorso ai servizi bancari telematici da parte della clientela e dall'altro al potenziamento degli strumenti interni di gestione elettronica delle informazioni.

Da un punto vista qualitativo, si sottolinea come la carta xerografica acquistata sia ottenuta da processi produttivi che utilizzano legno proveniente in prevalenza da foreste gestite in modo sostenibile e che non impiegano agenti sbiancanti a base di cloro elementare.

Indicatori di performance



Inoltre, nell'acquisto della carta "chimica" adoperata per la riproduzione in copia multipla di contratti ed altri documenti per la clientela viene richiesto al fornitore di garantire l'atossicità delle sostanze potenzialmente rilasciabili nell'ambiente durante il suo utilizzo.

Oltre alle tipologie di carta a cui si riferiscono i dati sopra riportati, la Banca consuma carta anche in relazione all'acquisto di giornali, libri e riviste.

Per quanto concerne, in particolare, la stampa del Bilancio d'Esercizio e dello stesso Bilancio Socio-Ambientale, questa avviene su carta ecologica.



ACQUA

Il consumo globale di acqua è aumentato di circa 6 volte nell'ultimo secolo a causa della rapida crescita della popolazione mondiale e delle attività industriali ed agricole. La disponibilità e la qualità dell'acqua sono conseguentemente diminuite, al punto che questa è oggi considerata una delle risorse più preziose del pianeta.

La Banca utilizza acqua nelle proprie strutture principalmente per scopi igienici, per il condizionamento dell'aria negli ambienti di lavoro e come agente di raffreddamento negli impianti termici.

Le acque di scarico che ne derivano sono a ridotto potenziale inquinante, assimilabile a quello dei reflui di origine domestica e per questo immesse, nella generalità dei casi, in pubblica fognatura.

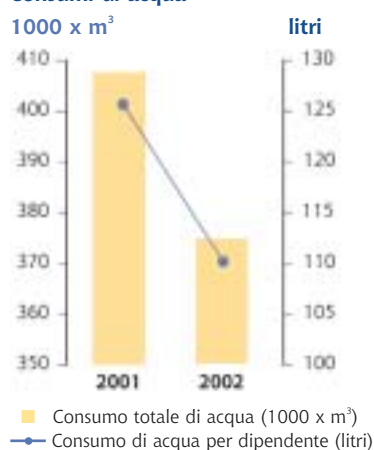
Consumo di acqua (m ³)*	2001	2002	Var. % 02-01
Acqua totale	407.145	373.038	-8,4

* I dati sono ottenuti dalla proiezione dei consumi rilevati presso un campione di unità operative equivalente ad una percentuale di dipendenti sul totale pari a: 10 % (2001), 20% (2002).

Indicatori di performance ambientale	2001	2002	Var. % 02-01
Consumo di acqua per dipendente al giorno (litri) **	125	109	-12,8

** Per il calcolo di questo indicatore è stato considerato un numero medio di giornate lavorative annue pari a 250.

Consumi di acqua



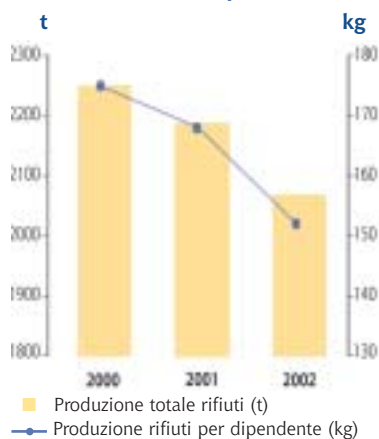
Il consumo di acqua nel 2002 è stato di 373.038 m³, provenienti in prevalenza da reti acquedottistiche.

Il consumo giornaliero procapite è stato in media di 109 litri, con una diminuzione di quasi il 13% rispetto all'anno precedente. Tale variazione è almeno in parte attribuibile alla maggiore rappresentatività del campione di utenze presso le quali sono state effettuate le rilevazioni dirette sui consumi di acqua.

Sebbene l'efficiente funzionamento dei sistemi idrici sia una condizione ricercata con attenzione sin dalla fase di progettazione delle strutture aziendali, appaiono sussistere ancora margini di miglioramento nella gestione dell'acqua.

RIFIUTI

Produzione di rifiuti speciali



Le principali tipologie di rifiuti prodotte dalla Banca sono “carta e cartone” e “materiali di imballaggio”.

Carta e cartone originano prevalentemente dalle periodiche operazioni di sfollamento degli archivi e dall’eliminazione di documenti contenenti informazioni riservate. Questi rifiuti sono consegnati a stabilimenti cartari, per il loro riutilizzo come materia prima.

Rifiuti cartacei sono inoltre la parte preponderante dei Rifiuti Solidi Urbani (R.S.U.) prodotti negli uffici, che vengono conferiti a cura delle ditte di pulizia ai locali servizi pubblici di raccolta. Sistemi di raccolta differenziata della carta sono stati attivati in via sperimentale in alcune sedi della Banca al fine di ridurre i quantitativi presenti tra gli R.S.U.

I materiali di imballaggio, costituenti i contenitori di trasporto delle merci di cui la Banca si approvvigiona regolarmente, possono essere di carta, cartone, plastica, legno e metallo e sono normalmente avviati ad operazioni di recupero e riciclaggio.

Altri rifiuti “speciali” tipicamente prodotti dalla Banca sono i toner e le cartucce per fax, fotocopiatrici e stampanti e le apparecchiature fuori uso o sostituite. Anche per essi viene privilegiato, ove possibile, il ricorso ad operazioni di recupero e riciclaggio.

Sono invece di entità trascurabile i rifiuti speciali pericolosi (principalmente batterie e lampade fluorescenti), la cui gestione è affidata nella generalità dei casi alle ditte di manutenzione.

Nel 2002 sono state prodotte 2.069 tonnellate di rifiuti speciali, equivalenti a 152 kg per dipendente.

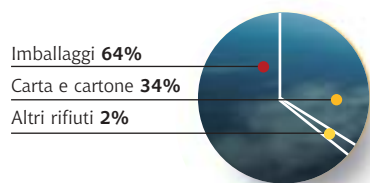
Produzione di rifiuti speciali (t)*	2000	2001	2002	Var % 02-01
Rifiuti totali	2.250	2.188	2.069	-5,4

Indicatori di performance ambientale*	2000	2001	2002	Var % 02-01
Rifiuti per dipendente (kg)	175	168	152	-9,5

* I valori per gli anni 2000 e 2001 sono diversi da quelli riportati nel Bilancio Socio-Ambientale 2001, in virtù dell'utilizzo di un metodo di stima più preciso.

I dati sono ottenuti dalla proiezione della produzione di rifiuti speciali rilevata presso un campione di unità operative equivalente ad una percentuale di dipendenti sul totale pari a circa il 42 %.

Produzione di rifiuti speciali 2002
le tipologie



Si rileva una progressiva diminuzione, rispetto agli anni precedenti, dei quantitativi prodotti, in certa misura imputabile all’avvenuta esternalizzazione dei servizi di magazzino e di stampa della corrispondenza con la clientela, che hanno contribuito alla notevole riduzione registrata nella produzione di rifiuti di carta e cartone, per i quali si è passati dalle 1.285.950 tonnellate nel 2001 alle 708.066 tonnellate nel 2002.

TRASPORTI

I trasporti sono una delle cause principali di rilevanti problematiche ambientali, soprattutto per lo sfruttamento di risorse naturali scarsamente rinnovabili, legato all'utilizzo di carburanti provenienti dalla raffinazione del petrolio e per l'immissione nell'atmosfera di sostanze inquinanti e dannose per la salute dell'uomo, nonché di anidride carbonica (CO₂), che è la principale responsabile dell'effetto serra e dei conseguenti cambiamenti climatici su scala planetaria.

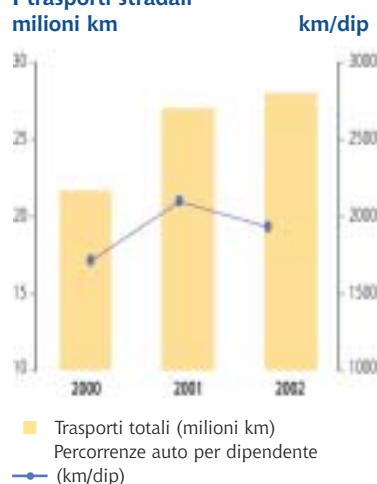
In considerazione dell'operatività della Banca, incentrata nel mercato nazionale e caratterizzata da una rete commerciale distribuita in maniera capillare nel territorio, il mezzo di trasporto maggiormente utilizzato dal personale aziendale, sia per raggiungere le sedi di lavoro che per ragioni di servizio, è l'automobile.

Trasporti stradali (km)	2000	2001	2002	Var % 02-01
<i>Trasporti totali</i>	21.759.983	27.081.805	28.004.214	3,4
Con auto dei dipendenti	18.380.688	24.018.516	24.384.901	1,5
Con auto aziendali	3.379.295	3.063.289	3.619.313	18,2

Indicatori di performance ambientale *	2000	2001	2002	Var % 02-01
Percorrenze auto per dipendente (km)	1.719	2.104	1.938	-7,9

* Gli indicatori di performance ambientale sono calcolati in riferimento ai dipendenti dei Servizi Bancari Italia. Negli anni precedenti detti indicatori erano stati calcolati sulla forza effettiva: i valori per gli anni 2000 e 2001 sono quindi diversi da quelli riportati nel Bilancio Socio-Ambientale 2001.

**I trasporti stradali
milioni km**



Nel 2002 sono stati percorsi in auto, connessi alle missioni di lavoro, 28.004.214 km.

La strategia aziendale è volta a limitare il ricorso alle autovetture del personale per ragioni di lavoro, favorendo ove possibile l'utilizzo dei mezzi pubblici. Inoltre, l'attuale dotazione di apparati di videoconferenza, presenti nelle maggiori sedi del Gruppo, consente di effettuare un numero crescente di riunioni a distanza, evitando in questo modo inutili spostamenti del personale. Nel 2002 sono state effettuate circa 80 videoconferenze, contro le 27 dell'anno precedente.

Nel corso del 2002 è proseguito il processo di rinnovamento del parco auto, consistente in 320 mezzi, con la totale eliminazione dal servizio delle vetture non catalitiche e la loro sostituzione con veicoli conformi agli standard ecologici EURO3.

EMISSIONI ATMOSFERICHE

In virtù del tipo di attività svolto dalla Banca, le singole unità operative generano emissioni in atmosfera molto limitate, sia in termini di entità che di pericolosità per l'ambiente e per la salute dell'uomo.

Mentre quindi i fenomeni di inquinamento locale dell'aria si possono considerare trascurabili, le notevoli dimensioni dell'operatività aziendale complessiva portano invece a ritenere che la Banca sia all'origine della produzione di quantità significative di anidride carbonica (CO₂) che, come noto, è il principale gas ad effetto serra.

Questo fenomeno ed i conseguenti cambiamenti climatici causati dalle attività antropiche rappresentano oggi una delle questioni ambientali di maggiore gravità che le popolazioni del mondo debbono affrontare. Il controllo delle emissioni di gas serra ed in particolare di CO₂ è la misura che i governi, la comunità internazionale ed il mondo industriale hanno individuato per affrontare la problematica, concordando nel Protocollo di Kyoto specifici obiettivi di riduzione.

In tale contesto è prevedibile che le singole aziende saranno in futuro chiamate a quantificare e rendicontare circa le proprie emissioni di gas responsabili dell'effetto serra.

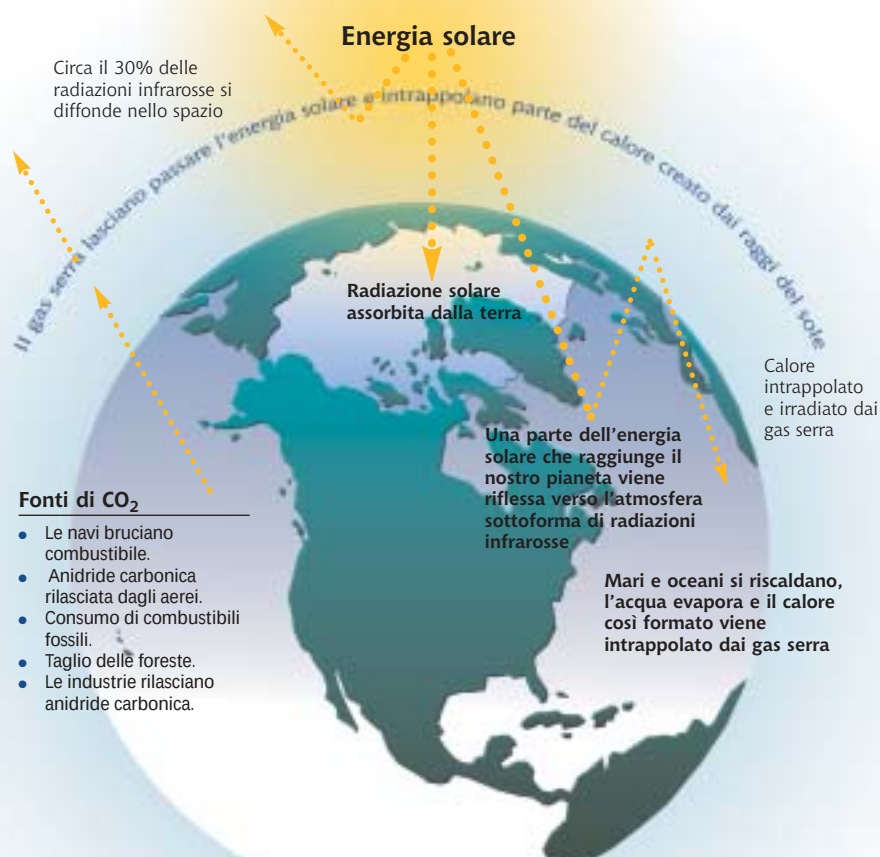
La Banca, anticipando questa tendenza, ha già oggi cura di calcolare le emissioni annuali di CO₂ direttamente prodotte dalle proprie attività e processi. Le stesse sono associate principalmente all'utilizzo di energia elettrica e di altre fonti energetiche per il riscaldamento degli ambienti di lavoro, nonché ai trasporti per ragioni di servizio.



EFFETTO SERRA

Metodologia di calcolo

Per il calcolo delle emissioni di anidride carbonica associate al consumo di energia elettrica sono stati utilizzati i fattori di conversione riportati nel Rapporto Ambientale 2001 dell'Enel (1 kWh = 0,534-0,536 kg di CO₂).
Relativamente alle quote di emissione da consumo di energia per riscaldamento ed a quelle da trasporto stradale, si è fatto riferimento alla metodologia ed ai fattori di conversione proposti nel documento: "The GHG Indicator: U.N.E.P. Guidelines for Calculating GreenHouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organizations" edizione 2000 (1 litro di gasolio = 2,68 kg di CO₂; 1 tonnellata di metano = 2,93 tonnellate di CO₂; 1 km con auto a benzina = 0,185 kg di CO₂; 1 km con auto a diesel = 0,156 kg di CO₂).



Emissioni di CO ₂ (t)	2000	2001	2002	Var % 02-01
<i>Emissioni totali</i>	42.587	41.923	41.319	-1,4
• Da energia elettrica *	32.160	31.506	30.785	-2,3
• Da riscaldamento	6.612	5.727	5.730	0,1
• gasolio	2.170	1.505	1.654	9,9
• gas metano	4.442	4.222	4.076	-3,5
• Da trasporto stradale **	3.814	4.690	4.804	2,4
• auto a benzina	2.678	2.970	2.776	-6,5
• auto a gasolio	1.136	1.720	2.028	17,9

Indicatori di performance ambientale	2000	2001	2002	Var % 02-01
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	3.312	3.217	3.032	-5,7

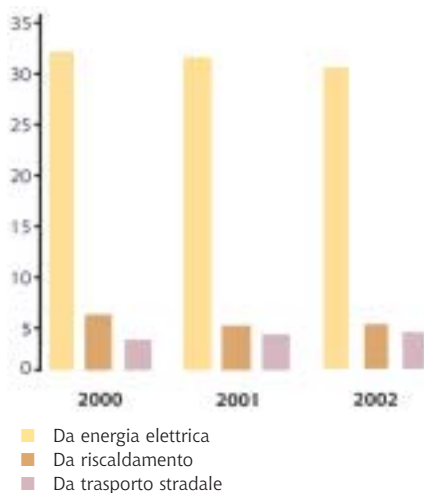
* I valori per gli anni 2000 e 2001 sono diversi da quelli riportati nel Bilancio Socio-Ambientale 2001 in virtù della disponibilità di più precisi fattori di conversione.

** I dati si riferiscono all'utilizzo di autovetture per ragioni di lavoro, sia aziendali che di proprietà di dipendenti.

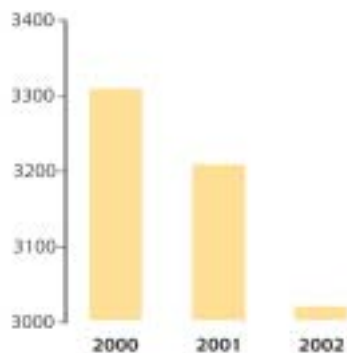
Nel 2002 sono state immesse in atmosfera 41.319 tonnellate di CO₂.

Si rileva una lieve diminuzione rispetto al dato dell'anno precedente (1,4%), principalmente legata al miglioramento della qualità ambientale dell'energia elettrica utilizzata, ottenuto soprattutto grazie all'acquisto diretto di una quota significativa di energia prodotta da impianti idroelettrici.

Emissioni di CO₂ (1000 x t)



Emissioni di CO₂ per dipendente (kg)



I POZZI DI ASSORBIMENTO DI CO₂

Tra le misure previste dal Protocollo di Kyoto per controllare l'effetto serra vi è quella dei cosiddetti "pozzi di assorbimento". Tra questi vi sono le aree verdi, in particolare gli alberi, i quali infatti, grazie alla fotosintesi clorofilliana, sono in grado di fissare l'anidride carbonica atmosferica producendo biomassa e contribuendo in questo modo a compensare almeno in parte le emissioni di CO₂ prodotte dalle attività dell'uomo.

Nel patrimonio immobiliare del Gruppo bancario MPS vi sono alcuni terreni coltivati a bosco per una superficie complessiva di circa 270 ettari. La quantità di anidride carbonica che queste aree sono in grado di assorbire annualmente è approssimativamente pari a 1.370 tonnellate. In proposito, è attualmente allo studio un progetto di riqualificazione territoriale da realizzare in un'area di oltre 400 ettari situata in Val di Magra, tra la Liguria e la Toscana, in gran parte di proprietà della Marinella S.p.A., società sotto il diretto controllo della Banca Monte dei Paschi di Siena.

Il complesso piano di interventi mira a valorizzare l'identità del luogo in chiave turistico ambientale, in totale armonia con le caratteristiche naturali del territorio e con un'attenzione particolare alla conservazione ed all'ampliamento delle aree verdi attualmente presenti.



PERFORMANCE ECONOMICA

DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO CON CRITERI GESTIONALI

(Milioni di €)	31/12/02	31/12/01 comparativo (*)
Margine di interesse	1.295,1	1.257,0
Profitti (perdite) da operazioni finanziarie	42,7	108,9
Proventi netti da servizi	1.065,1	1.203,7
Dividendi e credito d'imposta	463,3	560,2
Margine da servizi	1.571,1	1.872,8
Margine di intermediazione	2.866,2	3.129,8
• spese di personale	-975,0	-925,8
• altre spese	-762,7	-743,5
Totale Spese amministrative	-1.737,7	-1.669,4
Risultato lordo di gestione	1.128,5	1.460,4
Utile attività ordinarie	412,4	980,8
Utile ante imposte	613,3	959,7
Utile netto d'esercizio (**)	599,5	568,0

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO

Cassa e disponibilità presso banche centrali e Uffici postali	523	451
Crediti verso clientela (***)	36.803	38.070
Crediti verso Banche	20.744	16.136
Titoli non immobilizzati	7.753	6.729
Titoli immobilizzati	2.613	2.405
Partecipazioni	5.439	5.361
Immobilizzazioni immateriali e materiali	1.493	1.403
di cui avviamento	362	34
Azioni o quote proprie	2	4
Altre voci dell'attivo	13.231	10.363
Totale dell'Attivo	88.600	80.923
PASSIVITA'		
Debiti verso clientela e debiti rappresentati da titoli	50.251	50.245
Debiti verso Banche	17.079	11.586
Fondi a destinazione specifica	1.103	1.279
Altre voci del Passivo	11.161	8.833
Fondi rischi su crediti	183	155
Passività subordinate	3.200	3.002
Patrimonio netto	5.622	5.822
Totale del Passivo	88.600	80.923

(*) In data 23/12/02 è avvenuta la fusione per incorporazione della Banca 121 nella Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. con contestuale scorporo del ramo di azienda rappresentato dalle rete di promozione finanziaria. Per consentire un confronto omogeneo su base annua, è stata pertanto redatta una "situazione comparativa" relativa all'esercizio 2001 (cfr. schemi allegati alla Nota Integrativa Bilancio di Esercizio 2002) comprensiva degli aggregati di Banca 121.

(**) Il valore 2001 è l'utile netto "gestionale", inferiore di 162,5 €/mil. rispetto a quello indicato nella Nota Integrativa Bilancio Esercizio 2002.

(***) a partire dall'1/7/02 l'attività di leasing e factoring è stata trasferita alla nuova Società "MPS Leasing & Factoring - Banca per i servizi finanziari alle imprese". Pertanto i valori patrimoniali al 31/12/02 non comprendono tale operatività; il confronto omogeneo porta la variazione su base annua a -0,3%.



PERFORMANCE ECONOMICA

DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO CON CRITERI GESTIONALI

(Milioni di €)	31/12/02	31/12/01 comparativo (*)
Margine di interesse	1.295,1	1.257,0
Profitti (perdite) da operazioni finanziarie	42,7	108,9
Proventi netti da servizi	1.065,1	1.203,7
Dividendi e credito d'imposta	463,3	560,2
Margine da servizi	1.571,1	1.872,8
Margine di intermediazione	2.866,2	3.129,8
• spese di personale	-975,0	-925,8
• altre spese	-762,7	-743,5
Totale Spese amministrative	-1.737,7	-1.669,4
Risultato lordo di gestione	1.128,5	1.460,4
Utile attività ordinarie	412,4	980,8
Utile ante imposte	613,3	959,7
Utile netto d'esercizio (**)	599,5	568,0

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO

Cassa e disponibilità presso banche centrali e Uffici postali	523	451
Crediti verso clientela (***)	36.803	38.070
Crediti verso Banche	20.744	16.136
Titoli non immobilizzati	7.753	6.729
Titoli immobilizzati	2.613	2.405
Partecipazioni	5.439	5.361
Immobilizzazioni immateriali e materiali	1.493	1.403
di cui avviamento	362	34
Azioni o quote proprie	2	4
Altre voci dell'attivo	13.231	10.363
Totale dell'Attivo	88.600	80.923
PASSIVITA'		
Debiti verso clientela e debiti rappresentati da titoli	50.251	50.245
Debiti verso Banche	17.079	11.586
Fondi a destinazione specifica	1.103	1.279
Altre voci del Passivo	11.161	8.833
Fondi rischi su crediti	183	155
Passività subordinate	3.200	3.002
Patrimonio netto	5.622	5.822
Totale del Passivo	88.600	80.923

(*) In data 23/12/02 è avvenuta la fusione per incorporazione della Banca 121 nella Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. con contestuale scorporo del ramo di azienda rappresentato dalle rete di promozione finanziaria. Per consentire un confronto omogeneo su base annua, è stata pertanto redatta una "situazione comparativa" relativa all'esercizio 2001 (cfr. schemi allegati alla Nota Integrativa Bilancio di Esercizio 2002) comprensiva degli aggregati di Banca 121.

(**) Il valore 2001 è l'utile netto "gestionale", inferiore di 162,5 €/mil. rispetto a quello indicato nella Nota Integrativa Bilancio Esercizio 2002.

(***) a partire dall'1/7/02 l'attività di leasing e factoring è stata trasferita alla nuova Società "MPS Leasing & Factoring - Banca per i servizi finanziari alle imprese". Pertanto i valori patrimoniali al 31/12/02 non comprendono tale operatività; il confronto omogeneo porta la variazione su base annua a -0,3%.

INDICATORI PATRIMONIALI, OPERATIVI, ECONOMICI E DI GESTIONE E DI STRUTTURA

(Importi in milioni di €)	31/12/02	31/12/2001 comparativo (*)
Raccolta complessiva	110.427	111.294
Crediti verso Clientela (**)	36.803	38.070
Patrimonio netto	5.622	5.822
Risultato lordo di gestione	1.128	1.460
Utile attività ordinarie	412	981
Utile netto d'esercizio	599	568
ROE	12,3%	12,7%
Patrimonio clienti (numero) (***)	2.785.458	2.486.721
Banca telematica (numero connessioni)(***)	643.737	349.774
Filiali (Italia ed estero, inclusi gli uffici di Rappresentanza)(***)	1.092	975

(*) In data 23/12/02 è avvenuta la fusione per incorporazione della Banca 121 nella Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. con contestuale scorporo del ramo di azienda rappresentato dalla rete di promozione finanziaria. Per consentire un confronto omogeneo su base annua è stata pertanto redatta una "situazione comparativa" relativa all'esercizio 2001 (cfr. schemi allegati alla Nota Integrativa Bilancio di Esercizio 2002) comprensiva degli aggregati di Banca 121.

(**) A partire dall' 1/7/02 l'attività di leasing e factoring è stata trasferita alla nuova Società "MPS Leasing & Factoring - Banca per i servizi finanziari alle imprese". Pertanto i valori patrimoniali al 31/12/02 non comprendono tale operatività; il confronto omogeneo porta la variazione su base annua a -0,3%.

(***) A decorrere dal 23/12/02 BMPs ha incorporato Banca 121. Le crescite sull'anno precedente riflettono pertanto anche gli effetti di questa operazione.

PROSPETTO SINTETICO DEL VALORE AGGIUNTO

BANCA MPS

PROSPETTO SINTETICO VALORE AGGIUNTO

Formato "bilancio civilistico" (*)

2002

(Importi in Milioni di €)

RICAVI

Interessi attivi , commissioni attive ed altri ricavi 5.206,1

TOTALE PRODUZIONE LORDA

5.206,1

CONSUMI

Interessi passivi, commissioni passive ed altri oneri 2.038,9

Altre spese amministrative 658,6

Rettifiche/riprese di valore e altri accantonamenti 346,1

TOTALE CONSUMI

3.043,6

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO

2.162,5

Componenti straordinarie

378,2

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO**2.540,7**

Ammortamenti

837,2

VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

1.703,5

Costo del Lavoro

1.071,1

● diretto

870,4

● indiretto

200,7

Erogazioni e liberalità

2,1

Imposte e tasse indirette e patrimoniali

102,0

RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE

528,3

Variazione nel Fondo rischi bancari generali

85,0

Imposte sul reddito d'esercizio

13,8

RISULTATO D'ESERCIZIO**599,5****VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO ripartito fra:****SOCI**

74,9

Dividendi distribuiti ai soci (eccetto Fondazione)

74,9

RISORSE UMANE

1.071,1

Costo del lavoro

● diretto

870,4

● indiretto

200,7

COLLETTIVITA'

145,1

Erogazioni e liberalità

2,1

Dividendi alla Fondazione per utilità sociale

143,0

STATO, ENTI ED ISTITUZIONI

115,8

Imposte e tasse indirette e patrimoniali

102,0

Imposte sul reddito d'esercizio

13,8

SISTEMA IMPRESA

1.133,8

Accantonamenti/rettifiche su immobilizzazioni

837,2

Riserve ed utili non distribuiti

296,6

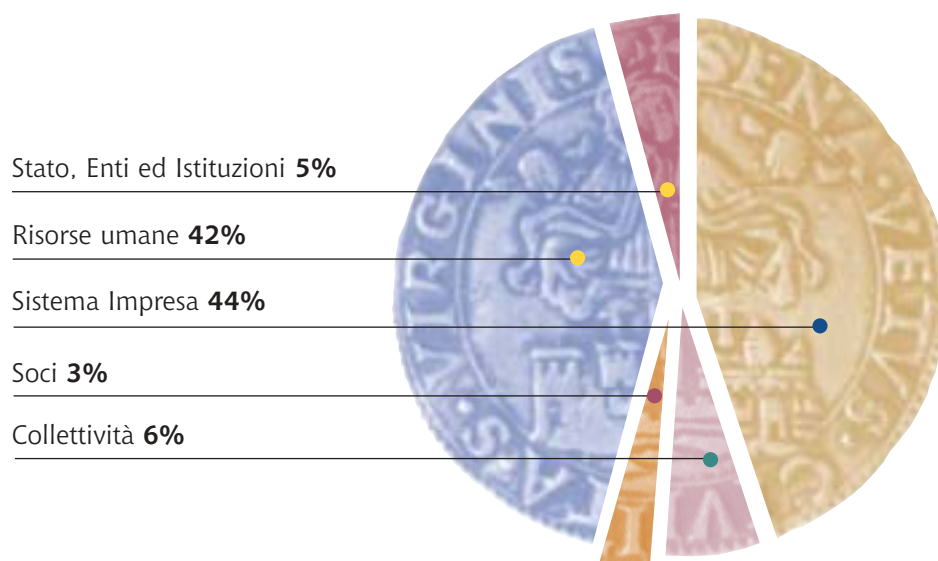
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO**2.540,7**

(*)Non viene riportato il raffronto con il 2001 poichè non significativo in quanto il 23.12.02 è avvenuta la fusione per incorporazione della Banca 121 nella Banca Monte di Paschi di Siena S.p.A. con contestuale scorporo del ramo di azienda rappresentata dalla rete di promozione. Inoltre l'utile 2001 incorpora la doppia contabilizzazione dei dividendi delle società controllate.

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Dall'analisi della distribuzione del valore aggiunto emerge che (dati in milioni di euro):

- il 44% è stato attribuito al Sistema Impresa e quindi al futuro dell'azienda. La quota è composta da accantonamenti/rettifiche su immobilizzazioni (837.185 €) e riserve ed utili non distribuiti (296.666 €);
- il 42% è assegnato alle Risorse Umane, sotto forma di costo del lavoro diretto (870.413 €) e indiretto (200.682 €);
- il 6% è stato distribuito alla Collettività attraverso erogazioni e liberalità (2.136 €) e utili distribuiti alla Fondazione Monte dei Paschi (142.972 €), la cui missione è quella di svolgere opere sociali a favore della comunità;
- il 5% è conferito al Sistema Stato sotto forma di imposte e tasse indirette e patrimoniali (101.999 €) e di imposte sul reddito di esercizio (13.775 €);
- il 3% è erogato ai Soci (esclusa la Fondazione) sotto forma di dividendi.



È utile precisare che le percentuali di ripartizione per l'anno 2002 sono influenzate anche:

- per lo Stato, dalla riduzione del carico fiscale imputabile ai risparmi di natura straordinaria connessi alle azioni di razionalizzazione delle partecipazioni;
- per il Sistema Impresa, dalla politica di accantonamenti, rettifiche e svalutazioni ispirata ad un'ottica prudentiale.



PERFORMANCE SOCIALE

- RISORSE UMANE
- CLIENTI
- SOCI
- COLLETTIVITÀ
- STATO, AUTONOMIE LOCALI ED ALTRE ISTITUZIONI
- FORNITORI

A scenic landscape photograph showing a small village with stone buildings and a church tower perched on a lush green hill. The hill is covered in dense trees and vegetation. In the foreground, a calm body of water, likely a lake, reflects the village and the surrounding greenery. The sky is not visible, as the top of the frame is filled with the dense foliage of the hill. The overall tone is peaceful and natural.

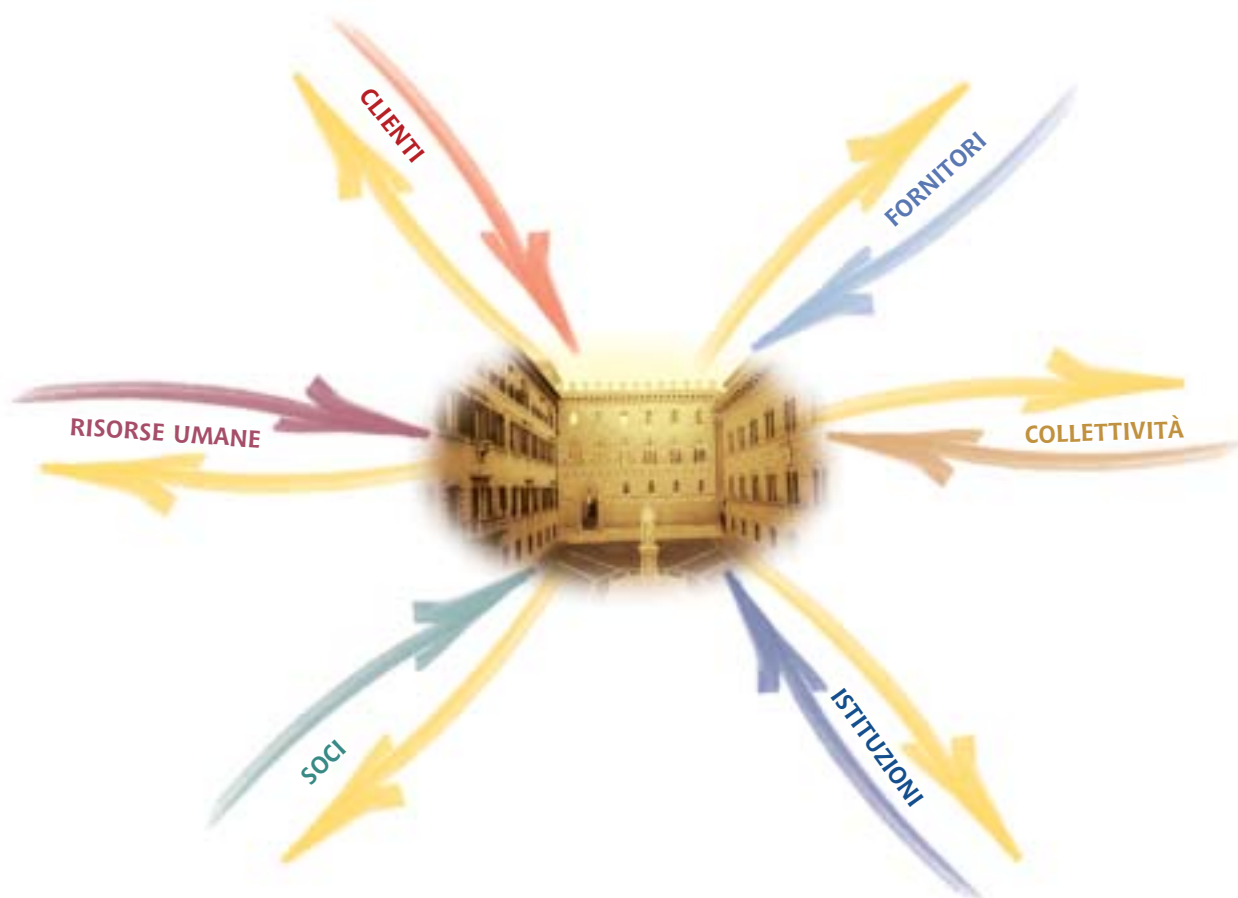
PERFORMANCE SOCIALE

RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE

In questa sezione sono evidenziate le risorse e le prestazioni che vengono scambiate tra la Banca ed i suoi stakeholder:

- Risorse Umane;
- Clienti;
- Soci;
- Collettività;
- Stato, Autonomie Locali ed altre Istituzioni;
- Fornitori.

I criteri di rendicontazione sono essenzialmente basati su quelli indicati dall'ABI - Associazione Bancaria Italiana - nel "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito", tenendo conto anche degli orientamenti forniti nell'ambito del progetto *SPI-Finance 2002*, *Social Performance Indicators for the Financial Industry*, avviato da un gruppo di istituzioni finanziarie a livello mondiale che hanno sviluppato indicatori sociali specifici per il settore di appartenenza.



RISORSE UMANE

Le tradizionali fonti di successo per un'impresa, quali la tecnologia di prodotto e di processo, i mercati protetti o regolamentati, l'accesso alle risorse finanziarie e le economie di scala possono costituire ancora delle leve competitive, ma la cultura aziendale e le capacità organizzative, che derivano dal modo in cui vengono gestite le persone, devono coerentemente divenire elementi sempre più caratterizzanti. Le risorse umane, pertanto, costituiscono la più importante fonte di vantaggio competitivo per le imprese.

In tale contesto, la Banca ha adottato un approccio manageriale in cui alti livelli di coinvolgimento del personale, attenzione al livello di soddisfazione delle risorse umane ed alla qualità della comunicazione interna, al clima ed alla cultura aziendali, costituiscono il focus gestionale.

La complessità delle circostanze che entrano in gioco per la gestione della risorsa uomo, la sua insostituibilità nel contesto aziendale e la crescente importanza in azienda del suo apporto di esperienza, di professionalità, di creatività e di "genialità", rendono il fattore umano una risorsa "critica" ed un primario fattore per lo sviluppo aziendale della Banca MPS.

ORGANICO (al 31.12.2002)

Servizi Bancari Italia *	14.453
Servizio Riscossioni Tributi	1.040
Organico complessivo Italia	15.493
Personale all'estero	192
Organico complessivo	15.685

* incluso il personale di pulizia ad orario ridotto ed esclusi i dipendenti in servizio di leva.



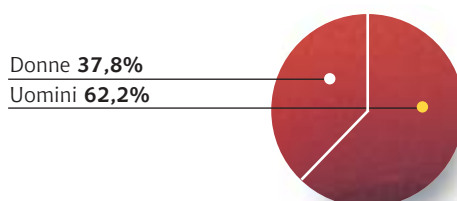
A livello di **“forza effettiva”** (aggregato che considera i “distacchi” attivi e passivi il personale complessivo dei Servizi Bancari Italia al 31/12/2002 si è attestato a 12.587 dipendenti, con un incremento di 515 unità, che deriva principalmente da:

- ingresso di 1.076 risorse ex Banca 121;
- distacco di 387 risorse ad altre strutture di Gruppo per “variazioni di perimetro” connesse sia alla creazione di società specializzate (M.P.S. Gestione Crediti Banca; M.P.S. Leasing & Factoring), sia all’accentramento di operatività sul Consorzio Operativo di Gruppo;
- uscite nette (sbilancio cessazioni/assunzioni) per 174 unità.

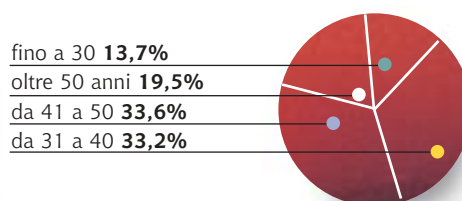
A fronte delle uscite “naturali” e degli esodi incentivati (pari, questi ultimi, a 108 unità, di cui 22 Dirigenti), si è posto un programma di assunzioni che ha riguardato giovani ad elevato potenziale (in gran parte laureati con i massimi punteggi) e alcune professionalità di notevole spessore specialistico, inserite nel Corporate Center.

Per evitare un appesantimento dell’esposizione ed in analogia con quanto riportato nella relazione di bilancio della Banca, le analisi e le notizie che seguono sono riferite al solo personale dei Servizi Bancari e quindi non riguardano quello del Servizio Riscossione Tributi, che è pari al 6,7% di quello complessivo, né quello estero.

Ripartizione % uomini e donne



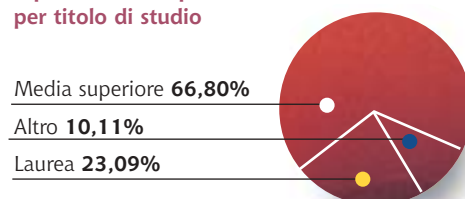
Composizione per fasce d'età



COMPOSIZIONE PER TITOLO DI STUDIO

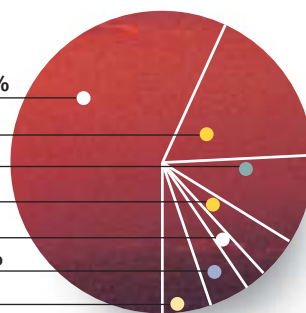
Titolo di studio	Dirigenti		Quadri Direttivi		Aree Professionali (ex Impiegati)				Totale
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	
Laurea	145	8	829	164	1.048	1.142	1	0	3.337
Media superiore	180	0	2.115	309	3.700	3.328	19	3	9.654
Altro	0	0	43	47	548	359	364	101	1.462
	325	8	2.987	520	5.296	4.829	384	104	14.453

Ripartizione del personale per titolo di studio



Tipologia delle lauree

Discipline economiche e bancarie	56,76%
Giurisprudenza	17,38%
Scienze politiche	9,80%
Lettere, lingue, filosofia	4,31%
Ingegneria	2,34%
Informatica, statistica, matematica	4,23%
Altro	5,18%



Dall'analisi dei dati relativi alla composizione degli organici emerge:

- la significativa quota percentuale del personale laureato, in particolare per la categoria dei Dirigenti;
- la giovane età anagrafica delle risorse (il 47% si pone al di sotto dei 40 anni), in presenza di un'anzianità di servizio relativamente bassa (il 32% nella fascia fino a 10 anni; il 65% in quella fino a 20 anni) e di una significativa incidenza del personale femminile (circa il 38%).

RETRIBUZIONI MEDIE ANNUE LORDE

L'evoluzione del sistema incentivante è orientata verso l'introduzione, per tutte le risorse, di meccanismi di valutazione e incentivazione "value based". La remunerazione è quindi composta da una parte fissa e una parte ancorata alle performance.

Categoria	RETRIBUZIONE MEDIA LORDA ANNO 2002 (€)
Dirigenti	115.465
Quadri	55.611
Altro personale	33.995

La retribuzione riportata comprende la tredicesima mensilità ed il premio di rendimento contrattuale nazionale, non i premi aziendali di produttività e rendimento, né le diarie per missioni ed i rimborsi spese.

SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

Nel 2002 si è ulteriormente sviluppata l'incidenza della componente variabile della retribuzione, nell'ambito delle politiche di valorizzazione delle risorse, come strumento teso ad elevare i livelli di motivazione e coinvolgimento sugli obiettivi in funzione delle posizioni organizzative ricoperte, delle competenze professionali espresse e dei risultati qualitativi e quantitativi ottenuti.

In tale contesto si segnala anche lo strumento Stock Granting, attraverso il quale nel 2002 sono state assegnate gratuitamente al personale (compreso il Servizio Riscossione Tributi) n. 12.684.767 azioni ordinarie della Banca MPS.

Nel 2002, infine, è proseguito lo sviluppo del progetto “Management by Objectives” (MBO), che coinvolge tutti i livelli professionali della Banca, individuando per ciascuno un set di obiettivi specifici (quantitativi e qualitativi) e bilanciando i target relativi alla performance individuale con quelli attinenti ai risultati del Gruppo, programmati a livello di Value Based Management.

CATEGORIE PROTETTE

I dipendenti (calcolati facendo riferimento all'organico complessivo) appartenenti alle categorie protette ai sensi della normativa vigente sono i seguenti:

Categoria	DIPENDENTI
Disabili	596
Orfani/Vedove di guerra	281
Profughi	32
Totale	909

LE LINEE GESTIONALI

Le competenze professionali si stanno evolvendo in logica di specializzazione ed innalzamento dei contenuti di ruolo, nell'ambito di una gestione delle risorse tesa a potenziare le conoscenze e le capacità realizzative delle persone, in coerenza con gli indirizzi di valorizzazione del patrimonio umano.

L'obiettivo prioritario consiste nell'assicurare un'efficace copertura dei fabbisogni di nuove professionalità anche tramite “riconversioni” da attività amministrative a funzioni commerciali. Sul piano degli strumenti di governo operativo assume particolare rilievo l'implementazione dei progetti relativi:

- al nuovo modello di gestione e sviluppo del patrimonio umano del Gruppo (valutazione delle competenze, piani di crescita professionale, percorsi di carriera, tavole di sostituzione, politiche retributive, sistema premiante);
- al nuovo sistema informativo di Gruppo, che coprirà tutte le aree amministrative interessate.

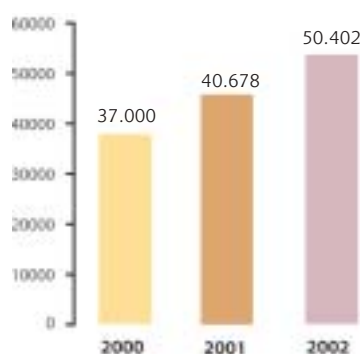


Da evidenziare:

- la costruzione di un modello di Management by Objectives (MBO) per i ruoli di vertice del Gruppo, che individua un set di obiettivi specifici, fortemente correlati all'attuazione del Piano Industriale ed in logica di massima integrazione tra le strutture, gli schemi di valutazione e la coerenza con il sistema premiante;
- l'avvio di un processo teso a realizzare il Bilancio dell'Intangibile sviluppando sistemi di monitoraggio e sviluppo del capitale intellettuale (conoscenze, capacità, valori, livello di motivazione, spirito di appartenenza, know-how, innovazione, comunicazione).

IL SISTEMA INTEGRATO DELLA FORMAZIONE

Totale giornate di formazione



L'attività formativa è strettamente collegata alle strategie disegnate dal piano industriale, sia nel sostenere l'implementazione dei progetti di riorganizzazione operativa e commerciale che nell'accrescere la diffusione e la condivisione della cultura di Gruppo.

Un dato quantitativo evidenzia la dimensione del fenomeno per quanto riguarda la Capogruppo MPS: nel 2002 sono state erogate 50.402 giornate di formazione, che hanno portato il dato medio annuo di ore di formazione erogate ad ogni dipendente da 25 a 35.

Forte rilevanza assume l'elaborazione del **"Piano di Formazione 2002-2005"** che definisce un complesso di iniziative ampio ed organico, teso ad assicurare competenze professionali in linea con i livelli richiesti e ad elevare il grado di motivazione e coesione delle risorse sugli obiettivi di trasformazione e rinnovamento strutturale, organizzativo e commerciale stabiliti nel Piano Industriale.

In sintesi, il Piano mira:

- nell'immediato, ad offrire una efficace risposta ai bisogni di comunicazione e formazione correlati all'attuazione dei progetti strategici;
- nel breve-medio periodo, a creare un sistema integrato di formazione di Gruppo, rispetto al quale la realizzazione di un ambiente unico di e-learning e la costituzione di una rete di tutor rappresentano le premesse fondamentali, perseguendo questi due obiettivi attraverso una strategia formativa di gruppo.

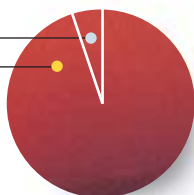
Particolare attenzione merita il **progetto e-learning**, nato da una stretta collaborazione fra il Servizio Knowledge Management & Formazione e MPS.net e con il forte coinvolgimento del Consorzio Operativo di Gruppo, per la portata profondamente innovativa che ne caratterizza le logiche di costruzione e le strategie di realizzazione.

Approvato alla fine del 2002 dagli organi competenti, tale progetto si propone di realizzare un sistema in grado di connettere tutte le aziende del Gruppo in un articolato processo di apprendimento e di governo delle conoscenze, assicurando, accanto alla formazione a distanza, numerosi altri servizi fra i quali l'attivazione di un sito dedicato ai temi formativi, il governo delle aule, l'amministrazione della formazione, ambienti per le comunità virtuali, un nucleo di tutor on-line, un centro di documentazione.

Questo assicurerà, tra l'altro, una crescita qualitativa e quantitativa della Formazione a Distanza (FAD), che nel 2002 si è attestata a 20.902 ore.

Percentuale di ore FAD e Aula

Ore di Aula 5%
Ore FAD 95%



PROGETTO TALENTI

La Banca MPS, ha sviluppato da tempo una costante azione tesa a valorizzare e trattenere i propri "talenti". Questa politica, progressivamente estesa alle altre aziende del Gruppo, è contraddistinta da alcuni elementi che sono in larga misura espressione della specificità che la Banca ha sempre rappresentato nel panorama creditizio italiano:

- il "senso di appartenenza",
- la cultura aziendale legata ai valori di riferimento,
- il coinvolgimento delle risorse sulle strategie e sugli obiettivi,
- il sistema premiante complessivo, basato su responsabilità e riconoscimenti economici,
- i percorsi di sviluppo delle competenze.

Risponde a tale indirizzo l'avvio, nel 2002, del "Progetto talenti", che ha comportato l'individuazione - tramite selezione interna - di giovani laureati con i massimi punteggi, dei quali sono stati valutati i profili attitudinali e per i quali è stato costruito un percorso di esperienze professionali e formative mirate.

Tra i principali interventi formativi è importante indicare:

- **"Le rotte del cambiamento"**, indirizzato a tutti i dipendenti per elevare i livelli di conoscenza e coinvolgimento delle risorse umane del Gruppo sulle strategie del piano industriale e sui processi di trasformazione organizzativa e commerciale in atto e fornire loro una chiara ed articolata conoscenza degli aspetti fondamentali dell'Azienda quale la Carta dei Valori. Alla fine del 2002 il corso era stato erogato ad oltre 17.000 dipendenti del Gruppo, facendo registrare alti livelli di soddisfazione fra i partecipanti.
- **"Valorizzare le persone"**, mirato a potenziare le capacità di comunicazione interna e a sostenere la nuova cultura aziendale orientandola allo sviluppo professionale delle risorse umane, rivolto a tutti i Direttori Operativi, figure centrali per il governo dei processi organizzativi interni.

COMUNICAZIONE INTERNA

Un ruolo di primo piano, come veicolo della comunicazione ai dipendenti, è svolto da "Filo Diretto", apprezzato *house organ* del Gruppo. L'attivazione delle caselle postali elettroniche per tutti i dipendenti ha consentito di estendere la pubblicazione di "Montepaschi News Interna", la newsletter realizzata e diffusa esclusivamente in formato elettronico.

CONTRIBUTI AZIENDALI A FAVORE DEI DIPENDENTI

Relativamente al sistema di previdenza complementare aziendale, cui è iscritta la quasi totalità del personale, l'importo versato dalla Banca nel 2002 è stato pari a 10.907.000 €. Gli altri interventi di varia natura a favore dei dipendenti sono:

TIPOLOGIA DI CONTRIBUTI	IMPORTO (in €)
Attività ricreative e culturali	403.609
Erogazioni per i figli studenti	495.917
Premio fedeltà ^(a)	2.104.197
Polizze infortuni ^(b)	2.512.318
Polizze assicurative ^(c)	6.553.004
TOTALI	12.069.045

a) Una mensilità annua media lorda una tantum al raggiungimento del 25° anno di anzianità di servizio.

b) Infortuni professionali ed extraprofessionali.

c) Per visite mediche, accertamenti diagnostici e spese ospedaliere (estesa ai pensionati).

Facilitazioni creditizie

Nel 2002 sono state pari a 109.008.000 €, suddivise fra:

- mutui a tasso agevolato per l'acquisto della "prima casa": n. 511 per complessivi 57.300.000 €;
- sovvenzioni: per situazioni familiari di necessità - n. 2.690 per 49.323.000 €; per acquisti e ristrutturazioni di immobili - n. 118 per 2.385.000 €.

Cassa di Mutua Assistenza fra il personale del Monte dei Paschi di Siena

Ha per scopo l'aiuto morale e materiale ai soci ed alle loro famiglie attraverso la



concessione di sovvenzioni, prestiti e varie altre forme di assistenza.
Nel 2002 ha ricevuto dalla Banca contributi per un importo di 332.290 €.

CIRCOLI RICREATIVI AZIENDALI (CRAL)

Hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'attuazione di servizi sociali per la ricreazione educativa, la promozione di attività culturali, artistiche, sportive e turistiche. Al 31.12.2002 i CRAL erano 53 con 9.855 iscritti, di cui 8.176 dipendenti e 1.679 pensionati. I contributi erogati dalla Banca a loro favore nel 2002 sono stati pari a 250.846 €.

RAPPORTI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Nel corso del 2002 si è sviluppato, in una linea di continuità con il profilo storico delle relazioni sindacali, un intenso confronto con le OO.SS. volto all'esame dei riflessi e delle ricadute sul personale conseguenti all'attuazione del Piano Industriale 2002-2005, con il conseguente perfezionamento di specifici accordi in ordine ai diversi progetti di natura organizzativa e commerciale.

Di particolare rilievo è stata la definizione, in data 21 novembre 2002, di un "protocollo quadro" sulle linee guida delle relazioni industriali di riferimento all'Organizzazione del lavoro, cioè di un documento contenente la descrizione delle modalità di sviluppo delle relazioni azienda/organizzazioni sindacali, condivise tra le parti, per un'organica impostazione delle problematiche gestionali derivanti dalle fasi applicative delle progettualità strategiche, che si riflettono in misura sensibile sulla gestione delle risorse umane.

Quanto sopra in linea con le innovazioni introdotte dai vigenti contratti collettivi di categoria, che attribuiscono alla modernizzazione delle relazioni sindacali un significato rilevante per l'evoluzione del sistema creditizio, sempre più interessato da revisioni organizzative di portata strutturale, correlate alle trasformazioni dei mercati. Il nuovo quadro normativo è infatti finalizzato, su questo versante, a realizzare una sintesi più efficace tra gli obiettivi delle banche e le attese di valorizzazione dei lavoratori, fermi restando la distinzione dei ruoli ed il rispetto delle prerogative aziendali e sindacali.



Nel contesto degli obiettivi volti alla tutela dell'ambiente in cui operano le risorse umane, sono stati concordati i criteri di attivazione del funzionamento dell'Osservatorio Aziendale, organismo paritetico che ha la finalità di monitorare le modalità di interazione tra il personale all'interno di tutte le diverse realtà operative e di proporre modelli di comunicazione e di relazione tra i dipendenti di tutti i livelli, nonché di promuovere il miglioramento dei rapporti in un'ottica tesa a preservare la personalità individuale ed a mantenere, in generale, un elevato standard di "qualità" della vita all'interno dell'Azienda.

CONTENZIOSO

Le richieste di conciliazione dinanzi al Giudice del Lavoro (140) ed alle Direzioni Provinciali del Lavoro (40) alla data del 31.12.2002 erano n. 180 ed interessavano 228 dipendenti. Tali rivendicazioni sono per lo più di natura economica.

GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

Il "Sistema della Sicurezza Aziendale" è modulato, in relazione alla distribuzione su tutto il territorio nazionale delle Unità produttive, su una struttura organizzativa composta da varie figure, con responsabilità previste dalla legge e con attribuzioni correlate alle rispettive competenze ed alla posizione in azienda. Sono stati così individuati il Datore di lavoro (nel Direttore Generale), il suo Delegato, il Responsabile e gli Addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, i Dirigenti, i Preposti, gli Incaricati per l'emergenza, i Referenti per l'Ambiente e la Sicurezza.

Figura importante del sistema di sicurezza è quella del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, prevista dalla legge e che la Banca ha introdotto tra le prime in Italia. Fin dal marzo 1997, infatti, sono stati stipulati con le Organizzazioni Sindacali Nazionali di categoria gli Accordi in materia e sono state raggiunte le opportune intese sindacali finalizzate alla definizione di alcuni aspetti, quali il numero e gli ambiti territoriali nei quali sono distribuiti i Rappresentanti (nella Banca MPS sono in numero di 21 e saliranno a 25 dal 2003), il regolamento per l'elezione degli stessi, le modalità di intervento aziendale finalizzate a concorrere alle spese sostenute per l'esercizio delle funzioni, i permessi retribuiti e gli strumenti per l'espletamento del mandato, la formazione prevista, le attribuzioni ed i diritti riconosciuti, statuiti in apposita normativa interna.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione, per il rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e per garantirne l'applicazione effettua una serie di adempimenti, sia individuando i fattori di rischio presenti nelle varie sedi aziendali e le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, sia elaborando, con il Datore di Lavoro e con la collaborazione del Medico Competente, il Documento di Valutazione dei Rischi, da aggiornare in occasione di ogni significativa modifica del processo produttivo.

Nel corso del 2002 è stato sviluppato il progetto per la realizzazione di un Servizio Sanitario di Gruppo, che prevede una "regionalizzazione" delle prestazioni sanitarie ai dipendenti, fornite da più Medici Competenti nell'ambito di una Convenzione "quadro" stipulata a livello di Corporate Center con l'Università degli Studi di Siena. Il Servizio Sanitario di Gruppo conta su un nucleo di Medici Competenti "Territoriali", coordinati dall'Università, i

quali svolgono, nei rispettivi ambiti di competenza, l'attività di sorveglianza sanitaria in tutte le Aziende del Gruppo. Il Servizio è coordinato da un Medico dotato delle professionalità e delle competenze adeguate per la consulenza scientifica e tecnica necessarie.

Nella Banca l'attività di sorveglianza sanitaria è rivolta quasi esclusivamente ai lavoratori che utilizzano attrezzature munite di videoterminale, perciò particolare attenzione è stata rivolta all'individuazione dei lavoratori "videoterminalisti". Nella Rete Italia della Banca l'indagine, svolta su un campione significativo di lavoratori, suddivisi per categorie omogenee (metodo Work Sampling), ha permesso di focalizzare meglio l'individuazione di tali soggetti e di programmare in maniera sistematica gli adempimenti per le visite mediche ed i sopralluoghi ai posti di lavoro.

Nell'attualità sono stati individuati quali "videoterminalisti", nella Banca MPS, circa 2.000 lavoratori (circa 4.000 in tutto il Gruppo).



Nell'ottica del miglioramento della salubrità negli ambienti di lavoro va anche la scelta, adottata dalla Banca, di emanare un regolamento interno quale misura preventiva per ridurre il rischio connesso al fumo da tabacco, mentre è allo studio, secondo le possibilità consentite dalla Legge n. 3 del 16 gennaio 2003, l'introduzione del divieto assoluto di fumo in tutti i locali.

Un nuovo fattore di rischio, oggetto attualmente di valutazione, è quello causato dalle radiazioni ionizzanti connesse al decadimento del radon. In proposito, è stata effettuata un'azione formativa agli addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione ed ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, mentre è stato dato corso all'individuazione dei luoghi di lavoro da sottoporre a monitoraggio per rilevare l'eventuale presenza del gas. Nel corso del 2003 anche la misurazione dell'esposizione verrà completata.



Nell'immediato futuro la Banca punta all'obiettivo di realizzare un "Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro - S.G.S.L." che regolamenti in misura efficace l'organizzazione della sicurezza in azienda (norme, comunicazioni, misure), tramite una strutturazione del Servizio di Prevenzione e Protezione in moduli e programmi di attività, con l'adozione di procedure standardizzate e razionalizzate mediante strumenti di pianificazione, modelli di analisi, di reporting, di codificazione, al fine di procedere alla Certificazione del sistema (OHSAS) anche nell'ambito del Gruppo.

Per quanto riguarda gli **infortuni**, come risulta dalla tabella che segue, si è verificata, negli ultimi tre anni, una sostanziale stabilizzazione della percentuale di quelli verificatisi all'interno dell'azienda (generalmente di lieve entità e con tempi di guarigione di 3-5 giorni), mentre è aumentato il numero di quelli accaduti all'esterno della Banca, principalmente a causa di incidenti stradali occorsi nel tragitto casa/ufficio o durante lo svolgimento di incarichi lavorativi.

STATISTICHE DEGLI INFORTUNI NEL TRIENNIO 2000-2002

	2002	2001	2000
Numero dipendenti	14.453	12.869	12.661
Totale infortuni all'interno dell'azienda	52	45	49
Totale infortuni all'esterno dell'azienda	88	69	53
Totale infortuni	140	114	102
Percentuale infortuni interni (*)	3,60‰	3,50‰	3,87‰
Percentuale infortuni esterni (*)	6,09‰	5,36‰	4,19‰
Percentuale infortuni totali (*)	9,67‰	8,86‰	8,06‰

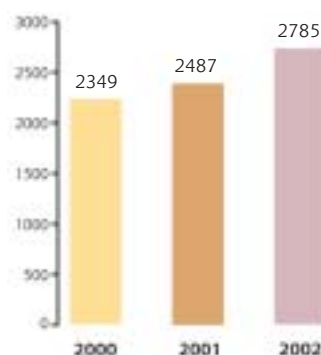
(*) percentuale rispetto al numero dei dipendenti

CLIENTI

La centralità del cliente rappresenta il valore principale della Banca, verso il quale vengono orientati i processi di costruzione di un'offerta personalizzata, caratterizzata da una stretta integrazione tra canali tradizionali ed innovativi.

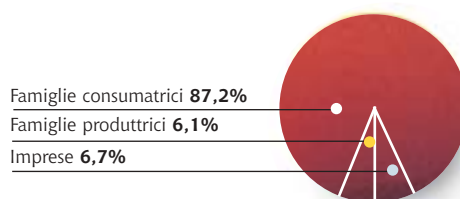
EVOLUZIONE PATRIMONIO CLIENTI

Numero di clienti
(migliaia)



Nel 2002 il Patrimonio Clienti della Banca si è attestato a 2.785.458 unità, con un incremento di circa 300.000 clienti rispetto al 2001, variazione in parte dovuta a spostamenti infragruppo della base clienti.

Il grafico che segue ne indica la composizione:



(*) L'aggregato non comprende enti pubblici, assicurazioni, finanziarie, istituti di credito e controllate/collegate MPS.

RACCOLTA

Al 31 Dicembre 2002, la raccolta complessiva da Clientela si è attestata a 110.427.000.000 €, con una leggera flessione rispetto all'anno precedente (-0,8%) determinata soprattutto dal calo della componente "indiretta", sulla quale ha inciso la negativa performance dei mercati azionari.

RACCOLTA COMPLESSIVA DA CLIENTELA (in milioni di €)*

	31/12/02	Var.% su a.p.
Raccolta diretta da Clientela	53.451	0,4
debiti verso Clientela	32.697	5,3
debiti rappresentati da titoli	17.554	-8,5
obbligazioni subordinate	3.200	6,6
Raccolta indiretta da Clientela	56.976	-1,8
risparmio gestito	24.185	-5,0
risparmio amministrato	32.791	0,7
Totale	110.427	-0,8

* Nel 2002 la Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. è stata interessata da una serie di operazioni di ristrutturazione societaria. In tale ambito assumono rilevanza: il conferimento, con decorrenza 1° luglio 2002, del proprio ramo di azienda relativo al leasing e al factoring a MPS Leasing & Factoring - Banca per i Servizi Finanziari alle Imprese S.p.A.; l'assorbimento della rete di 74 sportelli bancari e il contestuale scorporo della rete di promozione finanziaria della neo costituita "Banca 121 Promozione Finanziaria S.p.A.". Al fine di consentire un confronto significativo in termini di andamenti gestionali sono state pertanto apportate le opportune omogeneizzazioni sui dati dell'esercizio 2001.

RACCOLTA DIRETTA

La “raccolta diretta”, alla fine del 2002, ha raggiunto i 53.451.000.000 €, presentando una lieve crescita rispetto all’anno precedente (+ 0,4%).

L’articolazione della raccolta tradizionale (conti correnti, depositi a risparmio e certificati di deposito), in base al settore economico di appartenenza della Clientela delle dipendenze operanti in Italia, conferma la forte incidenza del settore delle famiglie consumatrici e produttrici (66,3%), che ricoprono un importante ruolo nell’ambito delle politiche di sviluppo di nuovi prodotti e servizi.

RIPARTIZIONE DELLA RACCOLTA PER SETTORE DI ATTIVITA' (in milioni di €)

Settori	31/12/02	Var. % sul 2001
P.A. e Imprese finanziarie ed assicurative	4.261	16,9
Imprese non finanziarie	4.797	0,2
Famiglie produttrici	1.702	0,2
Famiglie consumatrici (*)	16.125	10,3
Totale	26.885	8,7

(*) Comprende anche le istituzioni sociali private e le unità non classificabili.

Con riferimento alla suddivisione territoriale dei depositi, si sottolinea il forte radicamento della Banca nell’Italia centrale.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE DELLA RACCOLTA (in milioni di €)

Aree	31/12/02	Var. % su a.p.
Italia settentrionale	5.301	30,6
Italia centrale	12.776	3,7
Italia meridionale e insulare	8.808	4,7
Totale	26.885	8,7



IMPIEGHI

A Dicembre 2002 gli impieghi all'economia si sono attestati a 36.803.000.000 €.

La suddivisione per settori economici (riferita alle dipendenze Italia) consente di apprezzare la suddivisione del credito tra i diversi comparti:

RIPARTIZIONE DEGLI IMPIEGHI PER SETTORE DI ATTIVITA' (in milioni di €)

Settori	31/12 /02	Var. % su a.p.
P.A. e Impr. finanziarie e assic.	7.484	5,6
Credito alla produzione	18.702	3,4
● Società non finanziarie	16.370	4,0
● Famiglie produttrici	2.331	-1,0
● artigiane	477	-0,9
● altre famiglie produttrici	1.855	-1,0
Famiglie consumatrici	6.525	-4,0
Totale	32.711	2,5

In particolare, all'interno del settore "credito alla produzione", la ripartizione per branche di attività economica evidenzia quanto segue:

CREDITO ALLA PRODUZIONE (in milioni di €)

Branche di attività economica	31/12 /02
Agricoltura	753
Industria	6.061
Edilizia e opere pubbliche	2.540
Servizi del commercio, recuperi e riparaz.	3.368
Altri servizi	5.980
Totale	18.702

La tavola seguente, relativa alla localizzazione geografica, segnala una stabilità dell'incidenza degli impieghi nelle singole aree, con la predominanza dell'Italia centrale quale zona di tradizionale insediamento della banca.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE (in milioni di €)

Aree	31/12/02	Var. % su a.p.
Italia settentrionale	9.804	8,6
Italia centrale	14.366	-0,2
Italia meridionale e insulare	8.540	0,5
Totale	32.711	2,5

PIATTAFORME COMMERCIALI

In attuazione dei modelli di servizio definiti nel Piano Industriale ed in linea con il processo di innovazione delle politiche commerciali, nel 2002 sono state sviluppate per i mercati Retail e Corporate piattaforme commerciali dedicate, che prevedono offerte specializzate per segmenti di clientela:

- Family, Affluent e Private nel mercato Retail;
- Small Business, PMI, Large Corporate, Enti e Società Finanziarie nel mercato Corporate.

Questo modello si basa sulla specializzazione degli operatori, appositamente formati a soddisfare le diverse esigenze specifiche di ogni segmento. È questa la prosecuzione delle iniziative poste in essere per ricercare la più ampia soddisfazione della clientela che potrà così relazionare con personale altamente specializzato.

CALL CENTER

La Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. si è dotata, da qualche anno, di un call center, ubicato a Siena, considerato ormai una leva strategica per migliorare i servizi alla clientela. L'attività svolta è riassunta nel seguente prospetto.

	31/12 /01	31/12 /02
Attività ordinaria		
Telefonate effettive in entrata	880.044	1.021.896
Telefonate in uscita	1.516.235	1.517.952
Attività di assistenza e di informazione alla clientela		
Telefonate entranti	246.103	435.617
e-mail evase	18.477	30.909
N° operatori	162	157



CUSTOMER SATISFACTION E CERTIFICAZIONE ISO 9001

Nell'ambito dei Sistemi di Gestione per la Qualità certificati UNI EN ISO 9001: 2000 la Banca MPS ha ottenuto nel 2002 un ulteriore certificato, relativo al servizio di "Tesoreria e Cassa", che va ad aggiungersi a quelli di "Banca Diretta" e "Mutui ai Privati".

In coerenza con quanto sopra sono state effettuate indagini di Customer Satisfaction relative ai servizi certificati, per rilevare il livello di qualità percepito dalla clientela, in modo da poter meglio individuare le sue necessità e fornire, anche gradualmente, adeguate risposte commerciali ed organizzative, in un'ottica che pone il cliente al centro dell'attenzione aziendale.



anno europeo delle persone con disabilità

ACCESSIBILITA' AI CITTADINI DIVERSAMENTE ABILI

La Banca cerca di rispondere con diverse modalità alle molteplici esigenze delle persone portatrici di handicap, nell'intento di riconoscere al cliente disabile pari dignità e fruibilità dell'offerta di servizi e prodotti.

A questo scopo ha avviato e realizzato diverse iniziative, volte ad abbattere gli ostacoli all'accesso ai servizi bancari e finanziari delle persone svantaggiate, considerando le varie difficoltà connesse sia alle singole situazioni che alla tipologia di servizi offerti.

Per quanto attiene alle **barriere architettoniche**, la Banca è giunta alla loro rimozione ed eliminazione nell'80% circa delle proprie filiali.

Per quanto riguarda gli accessi ai **terminali self-service**, considerati strumenti di "servizio sociale", la Banca ha avviato fin dal 1999 l'installazione di ATM (Automatic Teller Machine) per non vedenti, dotati di comandi a viva voce e di una tastiera braille. Ha anche costruito ad hoc, presso la Sede di Milano, una postazione per sordomuti, dotandola di sofisticate strumentazioni.

La Banca partecipa, inoltre, ad un Gruppo di Lavoro ABI per l'accessibilità delle persone disabili o con difficoltà temporanee di accesso ai **servizi di home-banking**, con la finalità di migliorare, anche per le persone che hanno semplicemente poca dimestichezza con questi nuovi strumenti, le loro possibilità di gestire da sé tali tipologie di operazioni.

Infine la Banca, con la recente conclusione del progetto "Comuni on-line" da parte della società del Gruppo MPS.net, ha realizzato un'iniziativa di **e-government** destinata alle amministrazioni pubbliche locali, tramite la quale i cittadini possono pagare tasse e tributi locali via internet.

CANALI TELEMATICI

Nel primo trimestre 2002, in parallelo alla Certificazione ISO 9001, la Banca ha ottenuto il riconoscimento relativo all'attività svolta nell'ambito del sito Internet www.mps.it e del sito WAP, conseguendo la Qualificazione EBTrust rilasciata dalla Società DNV.

Al 31 dicembre 2002 il numero di contratti per servizi telematici sottoscritti dalla clientela, quasi triplicati rispetto all'anno precedente, ammontavano a:

	31/12 /2002
Internet Banking	306.837
Phone Banking	261.690
Mobile Banking	33.590
Totale	602.117

Nel settore Corporate sono stati lanciati sia lo strumento di Internet Corporate Banking sia l'Internet CB, specifico per i servizi di cassa e tesoreria, conferendo al Gruppo il primato in questi servizi. Entrambi i prodotti hanno ottenuto dalla DNV la certificazione UNI EN ISO 9001.

GESTIONE DEI DATI PERSONALI

Di fronte ad una molteplicità di rischi, che l'evoluzione dell'informatica e delle nuove tecnologie tende a presentare in misura sempre più variegata ed imprevedibile, la Banca ha affrontato il problema della sicurezza del trattamento dei dati personali nel suo complesso, procedendo alla realizzazione delle necessarie difese secondo una metodologia strutturata. Tramite il Consorzio Operativo Gruppo MPS, fornitore e gestore del sistema informativo e dei servizi amministrativi accentrati utilizzati dalla Banca e da pressochè tutte le altre aziende del Gruppo consorziate, è stata istituita un'apposita funzione con il compito di predisporre, sulla base di un'attenta e scrupolosa analisi, le misure di sicurezza idonee a proteggere il sistema stesso da tutti i rischi presi in considerazione dalla normativa sulla *privacy*. L'adozione di appropriate ed efficaci misure di sicurezza ha consentito alla Banca di fronteggiare il fenomeno dello "spamming" da parte di soggetti esterni, in forte crescita nell'ultima parte dell'anno 2002, proteggendo il sistema dai numerosi attacchi di virus informatici.



La predisposizione di efficaci misure logiche di sicurezza ha reso possibile la stipula di un'importante convenzione con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese, in base alla quale gli utenti possono effettuare, presso un qualsiasi sportello della Banca e pertanto senza alcuna limitazione territoriale, il pagamento dei tickets sanitari. L'importanza dell'iniziativa, sotto il profilo della sicurezza, risulta ancor più evidente in considerazione del fatto che alla Banca vengono comunicati i dati personali degli utenti, compresi quelli inerenti la loro salute (dati sensibili). Questa circostanza, oltre ad una corretta impostazione delle problematiche di carattere tecnico, ha richiesto che anche dal punto di vista organizzativo fossero fissate delle regole che gli incaricati puntualmente osservano durante le operazioni di trattamento.

Allo scopo di consentire al personale dipendente di svolgere con sempre maggiore consapevolezza e responsabilità il proprio lavoro è stato predisposto un *Manuale per il trattamento dei dati personali*.

Distribuendo detto manuale a ciascun dipendente, la Banca, oltre a fornire uno strumento di facile consultazione, ha inteso continuare l'opera di costante sensibilizzazione nei confronti degli incaricati del trattamento e creare una più generalizzata cultura sulla materia. I risultati più evidenti di quest'iniziativa si sono concretizzati in un mantenimento su bassi livelli (17 in tutto l'anno) delle richieste degli interessati, formalizzate ai sensi dell'articolo 13 della Legge 675/96.

VIDEOSORVEGLIANZA E CONTROLLO ACCESSI

La Banca ha sempre rivolto una particolare attenzione alle tematiche della sicurezza anticrimine, utilizzando vari sistemi di difesa attiva e passiva, nonché particolari strumenti ed accorgimenti per disincentivare l'attività criminosa, a tutela principalmente delle persone e del patrimonio aziendale.

Tra le misure di controllo all'entrata delle dipendenze, i sistemi di videosorveglianza sono quelli più diffusamente impiegati, essendosi dimostrati uno dei mezzi più efficaci per contrastare la criminalità.

Al fine, tuttavia, di rendere l'installazione delle telecamere ed il sistema di controllo degli accessi e delle immagini conforme alla Legge 675/96 in tema di tutela della privacy, la Banca ha adottato, conformemente alle disposizioni del Garante per la protezione dei dati personali del 29 novembre 2000, un apposito "Regolamento di attuazione del Servizio di Videosorveglianza", che stabilisce la necessità che i sistemi stessi vengano attivati solo in presenza di un quadro articolato di garanzie, tale da soddisfare l'esigenza che il trattamento delle immagini raccolte avvenga in maniera legittima e senza ledere il diritto fondamentale alla riservatezza.

Il Regolamento interno, recepito anche dalle altre aziende del Gruppo, definisce le modalità di ripresa, di trattamento e di utilizzo delle immagini e la sua corretta e puntuale applicazione è oggetto di controlli e verifiche da parte della Funzione preposta.

RISCHIO RICICLAGGIO

Nel corso dell'anno 2002 è stata completata l'attività volta all'individuazione ed al contenimento del "rischio riciclaggio", non solo a livello Banca Monte dei Paschi, ma anche presso tutte le Aziende del Gruppo.

Inoltre, il Consorzio Operativo Gruppo MPS - che gestisce i Sistemi Informativi di alcune

delle principali Società del Gruppo – ha acquisito una nuova procedura per la gestione degli Archivi Unici Informatici previsti dalla Legge 197/91, la cui attivazione, dopo il necessario periodo di test, avverrà durante questo esercizio.

RECLAMI

La Banca, coerentemente con la politica di attenzione al cliente, che da sempre ne costituisce la principale caratteristica distintiva, e in ottemperanza con quanto stabilito dal “Regolamento degli Uffici Reclami delle Banche e dell’Ombudsman Bancario”, è attivamente impegnata a cogliere i suggerimenti della clientela per migliorare sempre più i servizi offerti. In proposito, l’attenta valutazione delle “insoddisfazioni” manifestate dalla clientela ha consentito di perseguire l’ottimizzazione dei rapporti con il pubblico, anche nella prospettiva della valorizzazione dell’immagine della Banca e di tutte le Aziende del Gruppo.

Nel 2002, il numero dei Reclami pervenuti ha fatto registrare un aumento rispetto all’anno precedente (n. 3.936 rispetto a n. 2.604), peraltro in linea con quello registrato nell’ambito del Sistema Bancario.

PRODOTTI MYWAY E 4YOU

La discesa dei corsi dei mercati azionari, in relazione soprattutto ai tempi di collocamento dei prodotti finanziari “MyWay” e “4You”, ha determinato, nei primi mesi del 2003, la presentazione da parte della clientela di un certo numero di reclami, che, comunque rappresenta una percentuale (2% circa) modesta rispetto al totale dei contratti della specie posti in essere.

Per i citati prodotti la Banca, nel confermare la loro piena legittimità e conformità alle norme di Legge ed ai regolamenti in materia, ha manifestato la propria disponibilità ad esaminare, in tempi rapidi, i singoli casi oggetti di reclamo per accertare e, se del caso, per dirimere, eventuali aspetti di criticità ricollegabili alla fase di collocamento. Per meglio gestire la materia sotto tutti i diversi profili (economici, giuridici, comunicazionali, di rischio) il Gruppo MPS ha attivato un apposita task force centrale composta da tutte le funzioni interessate e collegata con appositi team presso ogni banca. Questa task force ha sviluppato le proprie attività secondo le seguenti linee:

- comunicazione interna e supporto alle reti, fornendo istruzioni strutturate e specifiche sul tema;
- dialogo con le Associazioni dei Consumatori, al fine di ricercare soluzioni non conflittuali in ordine ai reclami sui prodotti finanziari in questione;
- comunicazione esterna, anche mediante la realizzazione di uno specifico sito Internet, per fornire adeguate informazioni sulle caratteristiche dei prodotti e risposte alle domande più frequenti dei risparmiatori.

Nella prima parte del 2003 sono stati sottoscritti dei **protocolli di intesa** con le **Associazioni dei Consumatori** per affrontare con un procedimento conciliativo l’esame dei reclami.

L’accordo raggiunto costituisce un primo ed importante esempio di collaborazione fra le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori ed il mondo degli affari per venire incontro alle esigenze di comunicazione dei risparmiatori e risolvere i casi di contestazione.

Sono già stati effettuati incontri con le Associazioni dei Consumatori, nel corso dei quali sono scaturite, dall’esame dei casi concreti, le possibili soluzioni ai reclami per i quali siano stati riscontrati fondati motivi.

L’area della Finanza Innovativa è quella nella quale si sono concentrate le maggiori criticità. Per questo motivo la Banca ha introdotto un indicatore per accrescere la consapevolezza sul grado di rischio di tali prodotti in fase di vendita, con lo scopo di migliorare l’informazione al cliente.

L’indicatore, facilmente riconoscibile, è rappresentato da un apposito bollino colorato (verde, giallo o rosso), che permette di evidenziare con immediatezza il livello di rischio del prodotto negoziato.

I tre colori sono così rappresentativi:

- **verde** capitale e rendimento minimo garantito a scadenza;
- **giallo** solo capitale garantito a scadenza;
- **rosso** non c’è garanzia di restituzione del capitale.

È da sottolineare che questa “tecnica” ha visto anticipare analoghe iniziative dell’ABI attualmente in corso (apposizione del c.d. “bollino blu” sui prodotti senza rischio per l’investitore).

Infine, è da porre in evidenza che la clientela della Banca è stata interessata solo marginalmente dalle problematiche concernenti i Titoli Obbligazionari emessi dallo Stato “Argentina”.

SOCI

Al 31/12/02 il 65.51% delle azioni della Banca era posseduto dalla Fondazione Monte dei Paschi di Siena. Il rimanente azionariato, tra cui la gran parte dei dipendenti della Banca, è diffuso su tutto il territorio nazionale ed estero.

L'assemblea straordinaria del 14 giugno 2003 ha deliberato di modificare gli artt. 6, 31 e 33 dello Statuto Sociale, così che n. 565.939.729 azioni ordinarie del valore nominale di 0,64 € ciascuna, di proprietà della Fondazione, sono state convertite in altrettante azioni privilegiate nella ripartizione degli utili e nel rimborso del capitale e senza diritto di voto nell'assemblea ordinaria. La partecipazione della Fondazione è quindi scesa al 49% del capitale sociale ordinario di Banca Monte dei Paschi di Siena. Di conseguenza il capitale sociale, pari a 1.935.272.832 €, interamente versato e sottoscritto, è suddiviso come segue.

SUDDIVISIONE DEL CAPITALE SOCIALE dopo l'assemblea del 14.06.2003

Azioni ordinarie	2.448.491.901
Azioni di risparmio	9.432.170
Azioni privilegiate	565.939.729
Azioni totali	3.023.863.800
Valore nominale	0.64
Azionisti	Circa 130.000

LA FONDAZIONE MONTE DEI PASCHI DI SIENA

La Fondazione Monte dei Paschi di Siena è un soggetto giuridico privato con piena autonomia statutaria e gestionale.

La sua attività, ispirata dai valori di qualità, sussidiarietà, solidarietà e sostenibilità, ha come obiettivo prioritario lo sviluppo solidale del territorio con interventi in ambito nazionale ed estero.

Nel 2003 la Banca ha distribuito alla Fondazione, sotto forma di dividendi per l'esercizio 2002, un importo complessivo pari a 142.972.000 €.

RAPPORTO CON I SOCI

La Banca, sin dal momento della quotazione delle proprie azioni in Borsa, ha mirato ad instaurare un giusto rapporto con la generalità degli azionisti e, in particolare, con gli investitori istituzionali. A tal fine ha costituito strutture aziendali dedicate e precisamente:

- l'Investor Relations, all'interno del Servizio Pianificazione, Controllo e Cost Management;
- il Settore Societario, all'interno del Servizio Segreteria Generale.

In ordine al problema del regolamento assembleare, il Consiglio ha preliminarmente ritenuto opportuno adottare il regolamento stesso attraverso una forma che presenti un certo grado di flessibilità, al fine di potervi all'occorrenza apportare con tempestività le eventuali modifiche che l'esperienza derivante dalle prime applicazioni del regolamento stesso avesse a suggerire.

INVESTOR RELATIONS

La struttura Investor Relations per tutto il 2002 si è impegnata in una serie di azioni che, avallando la crescente richiesta di informazioni da parte di analisti e gestori, fosse in grado di rendere sempre più trasparente e chiara l'immagine strategica e reddituale del Gruppo. Le principali iniziative intraprese nell'anno hanno riguardato:

- l'organizzazione di un roadshow finalizzato alla presentazione del nuovo Piano industriale, che ha portato il management nelle principali capitali europee;
- l'intervento di alcuni rappresentanti del management come relatori ad importanti conferenze bancarie, tenutesi sempre in ambito europeo. Questi interventi, oltre ai meeting organizzati direttamente presso gli uffici di direzione, hanno permesso di incontrare individualmente oltre centocinquanta tra gestori ed analisti finanziari.

Basandosi poi sulle considerazioni che:

- l'art. 12, comma 3, dello Statuto della Banca dispone che "l'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione o, in caso di assenza o impedimento di questi, da chi lo sostituisce ai sensi del comma secondo dell'art. 23 dello Statuto. In caso di assenza o impedimento del Presidente e del Vice Presidente, o dei Vice Presidenti, l'Assemblea è presieduta da un amministratore designato dagli intervenuti";
- ai sensi del successivo comma 4 dello stesso art. 12 dello Statuto "spetta al Presidente dell'Assemblea accertarne la regolare costituzione ed il diritto di voto e di intervento dei partecipanti, nonché il potere di dirigere l'adunanza, di regolare la discussione, di stabilire le modalità per le singole votazioni - che avverranno in ogni caso per voto palese - e di proclamare il risultato di queste".

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il regolamento assembleare sulla base dello schema-tipo redatto congiuntamente dalle associazioni di categoria Assonime e ABI ed ha espresso il proprio assenso a che tale regolamento sia assunto dal Presidente come atto proprio di fissazione "ex ante" del modo in cui farà esercizio dei propri poteri di direzione e di controllo statutariamente spettantigli e quindi a che detto schema di regolamento si configuri come atto di esso Presidente in ordine alle regole di comportamento cui egli si atterrà in occasione delle assemblee per l'esercizio delle funzioni sue proprie.

Il Consiglio ha deliberato inoltre che di detto regolamento assembleare, fatto proprio dal Presidente, debba essere in ogni caso assicurata la pubblicità quanto meno mediante il suo deposito, in occasione di ogni assemblea, presso la sede sociale unitamente all'altra documentazione predisposta per l'assemblea stessa, a disposizione dei soci ai sensi dell'art. 130 del D.Lgs. n. 58/1998, e mediante apposita informativa nell'avviso di convocazione dell'assemblea.

Infine, per favorire l'informativa in occasione delle assemblee, è stata inserita all'interno del sito internet della Banca una sezione nella quale viene pubblicata per intero la documentazione predisposta per l'assemblea.

POLITICHE DI CORPORATE GOVERNANCE

Tutti i componenti il Consiglio di Amministrazione sono da considerarsi "amministratori non esecutivi" in quanto l'Amministratore Delegato, anche se figura statutariamente contemplata, non è stato al momento nominato e non vi sono amministratori che ricoprono funzioni direttive nella Banca.

Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 6 marzo 2003, ha confermato che, alla luce delle previsioni del Codice, tutti gli attuali amministratori della Banca sono da considerarsi "indipendenti" in quanto gli stessi (come anche comunicato da ciascuno di loro) non intrattengono - direttamente o indirettamente - rapporti economici rilevanti con la società o con le sue controllate ovvero rapporti partecipativi di entità tale da permettergli di esercitare il controllo o un'influenza notevole sulla società stessa.

Per la nomina degli amministratori, nello Statuto della Banca non è previsto il voto di lista, né altra specifica procedura per la presentazione delle proposte di nomina.

Considerato che le indicazioni del Codice si rivolgono invero ai soci quali titolari del diritto di proposta e di nomina, il Consiglio ha stabilito: da un lato di non costituire il "Comitato per le proposte di nomina" alla carica di amministratore; dall'altro lato che, in vista di

un'assemblea chiamata a nominare componenti del Consiglio di Amministrazione, i soci devono essere invitati (anche mediante specifica previsione nell'avviso di convocazione dell'assemblea) a depositare presso la sede sociale, almeno dieci giorni prima della data prevista per l'assemblea stessa, le proprie proposte di nomina accompagnate da un'esauriente informativa riguardante le caratteristiche personali e professionali dei candidati, con indicazione dell'eventuale idoneità dei medesimi a qualificarsi come "indipendenti" nel senso previsto all'art. 3 del Codice; con l'avvertenza comunque che il deposito e l'informativa non sono obbligatori.

La remunerazione spettante ai Consiglieri è stata determinata dall'Assemblea in data 20 aprile 2000 e risulta strutturata in tre componenti: compenso annuo, medaglie di presenza per la partecipazione alle riunioni, diarie. Si precisa che, al momento, non è prevista alcuna forma di remunerazione variabile legata ai risultati economici della Società e/o al raggiungimento di determinati obiettivi, neppure sotto forma di piani di stock option. Il Consiglio di Amministrazione ha costituito al proprio interno il **"Comitato per la Remunerazione"**, con il compito di avanzare proposte in ordine alla remunerazione di amministratori investiti di particolari cariche ed al trattamento economico dell'alta direzione, ed il **"Comitato per il Controllo Interno"**, con il compito di valutare l'adeguatezza del sistema di controllo interno.

Secondo quanto prescritto dalla normativa di vigilanza, la Banca si è dotata di un sistema di controlli interni conforme a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina.

In particolare, l'Area Controlli Interni risulta modulata sulla base degli assetti del Gruppo, in modo da assicurare alla Banca un'evoluzione del sistema dei controlli coerente con le disposizioni degli Organi di Vigilanza. Tale Area non dipende gerarchicamente da alcun responsabile di area operativa, ma riferisce direttamente al Direttore Generale.



IL COMITATO ESECUTIVO

Lo Statuto prevede che il Consiglio di Amministrazione possa nominare al suo interno un Comitato Esecutivo composto da un minimo di cinque ad un massimo di nove membri (in questo recentemente modificato dall'Assemblea del 28/2/2003 che ha elevato da sette a nove il numero massimo dei componenti), del quale fanno parte, oltre al Presidente ed al Vice Presidente - quali membri di diritto - altri Consiglieri scelti annualmente nella prima riunione successiva all'Assemblea che approva il bilancio.

Operazioni con parti correlate

La Banca, in linea con le previsioni del Codice e del Regolamento CONSOB, ha recentemente adottato un Codice di Comportamento per le operazioni con parti correlate, con il quale viene definita la normativa interna di riferimento. La nozione generale di "Parti Correlate" è articolata secondo i seguenti criteri: **a)** *Correlazione di Gruppo*, che riguarda i rapporti di controllo, di collegamento e di influenza notevole che interessano direttamente la Banca ed il suo Gruppo; **b)** *Correlazione Diretta*, che contempla, oltre ai componenti degli Organi Sociali (Amministratori e Sindaci) ed al Direttore Generale, i Dirigenti dotati di poteri conferiti dal Consiglio (identificati nei Vice Direttori Generali, nel Direttore della Divisione Banca e nei Responsabili delle Aree del Corporate Center e delle Direzioni della Divisione Banca cui sono attribuite autonomie deliberative in tema di erogazione del credito); **c)** *Correlazione Indiretta*, che riguarda gli stretti familiari di Parti Correlate - persone fisiche.

Trattamento delle Informazioni Riservate

In merito alla "gestione delle informazioni riservate e all'adozione di procedure per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti ed informazioni riguardanti la società", la Banca ha introdotto una specifica normativa interna, entrata in vigore dal 13 giugno 2001, che detta le norme comportamentali inerenti la riservatezza dei dati, anche in riferimento alle informazioni "price sensitive". In relazione poi a queste ultime, si ricorda che all'interno della Banca esiste, dal momento della quotazione, per prassi operativa costante, una procedura del trattamento delle informazioni riservate "price sensitive".



riguardanti la società; in base a detta procedura la Presidenza, autonomamente o su segnalazione della Direzione tramite anche l'apposito Settore Societario della Segreteria Generale, valuta le situazioni che si presentano nella prospettiva di una eventuale (obbligatoria, o anche solo opportuna) comunicazione di informazioni al mercato.

In ordine alle specifiche normative emanate da Borsa Italiana S.p.A. per la disciplina dell'*internal dealing*, la Banca, con delibera consiliare del 19 dicembre 2002, ha adottato il proprio "Codice di comportamento sull'*internal dealing*". Le relative norme sono finalizzate a dare trasparenza alle operazioni su azioni o altri strumenti finanziari quotati della Banca o delle sue controllate e su strumenti finanziari (anche non quotati) ad essi connessi, compiute dalle "Persone Rilevanti", cioè da quei soggetti che, in virtù degli incarichi ricoperti, hanno capacità di incidere sul processo decisionale e, quindi, di influire sulle scelte strategiche aziendali della Banca e del Gruppo MPS, ovvero dispongono di una conoscenza significativa delle strategie aziendali, tale da agevolarli nelle decisioni di investimento negli strumenti finanziari della società.

Il testo integrale del "Codice di comportamento sull'*internal dealing*" è stato inserito nel sito internet aziendale.

IL RATING

Si espone lo schema relativo ai giudizi di rating, inalterati rispetto ai valori di fine 2001:

	Debito a breve termine al 31/12 /01	Debito a breve e lungo termine 31/12 /02
Agenzie		
Moody's Investors Service	P-1	A-1
Standard & Poor's	A-1	A
Fitch Ibca	F-1	A +

GLI INDICI DI SOSTENIBILITÀ



La Banca è stata inserita nel settembre 2002 nell' indice mondiale di sostenibilità Dow Jones Sustainability Index World, promosso da Dow Jones e da SAM (Sustainability Asset Management) e, nel marzo 2003, negli indici di sostenibilità FTSE4Good (FTSE4Good Europe Index e FTSE4Good Global Index) lanciati da Financial Times e London Stock Exchange. In tali indici sono quotate le imprese socialmente responsabili che si sono distinte per i più alti standard di comportamento per quanto riguarda la sostenibilità sociale ed ambientale. La valutazione finalizzata a riscontrare se un'azienda possieda o meno i requisiti necessari per essere considerata sostenibile viene effettuata da agenzie specializzate che analizzano gli aspetti più vari delle aziende prese in considerazione. Tali agenzie, presenti a livello internazionale, raccolgono da numerose fonti le informazioni necessarie e sulla base di quest'ultime esprimono giudizi di compatibilità rispetto a criteri predefiniti ai fini dell'attribuzione di un rating.

L'attività di rating è collegata anche ad un'altra funzione propria degli indici di sostenibilità. Questi costituiscono infatti uno strumento per orientare il mercato verso l'investimento

socialmente responsabile, mettendo in evidenza quelle aziende selezionate che rispondono a determinati standard di comportamento, verso le quali far confluire le diverse forme di investimento etico.

È importante evidenziare che l'investimento socialmente responsabile non è penalizzante da un punto di vista finanziario. In termini di rapporto rischio/rendimento l'evidenza empirica mostra, nel medio e lungo periodo, una correlazione positiva tra performance socio-ambientale e performance finanziaria. Tale correlazione è dovuta alla diminuzione dei rischi operativi nelle imprese con maggiore attenzione ai comportamenti etici.



COLLETTIVITÀ

La vocazione solidaristica e di promozione culturale è sempre stata un tratto caratterizzante dell'identità aziendale che la Banca esprime rappresentando un costante punto di riferimento nel sostegno delle iniziative con tali finalità.

SPONSORIZZAZIONI

SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ ANNO 2002 (in migliaia di €)

Settore	Importo
Culturale (artistico)	4.355
Culturale (musicale)	1.951
Economico	922
Scientifico	673
Sociale ed Ecologico	1.181
Sportivo	9.515
Varie	207
Altre liberalità (non culturali)	2.386
Totale	21.190

“Biccherne senesi - Arte e Finanza e l'Alba dell'Economia Moderna”

Grande successo di pubblico e di critica ha avuto la mostra dei preziosi dipinti su legno che costituivano le copertine dei registri contabili del Comune di Siena dal '300 al '500. La mostra è stata ospitata al Quirinale, a Washington, Bruxelles, Francoforte (presso la sede della Banca Centrale Europea) e Siena.

Attività culturale

Nel 2002 attraverso le sponsorizzazioni sono state finanziate oltre **1.300 iniziative di carattere culturale e scientifico**.

Fra le sponsorizzazioni di maggior rilievo segnaliamo quelle in favore dell'**Accademia Musicale Chigiana**, del **Teatro del Maggio Musicale Fiorentino**, del **Teatro Regio di Parma per il Festival Verdi 2002** e del **Centro Internazionale di Arte e Cultura di Palazzo Tè di Mantova**, per l'organizzazione della mostra **“La Celeste Galleria dei Gonzaga”**.

Tra le altre iniziative che hanno visto il coinvolgimento diretto della Banca si possono inoltre ricordare:

- la mostra **“L'Arte e la Cultura di Siena” in Giappone**, con le opere provenienti dalle collezioni della Banca e della Fondazione Accademia Musicale Chigiana;
- l'esposizione in uno stand della Banca MPS presente alla mostra mercato dell'Antiquariato di Siena di **due sculture di Tino da Camaino e Francesco di Valdambrino**, acquistate dalla Banca;
- l'attività di preparazione della **mostra** dedicata alle opere di **Marco Pino a Napoli** e di quella su **“Duccio alle origini della pittura senese”** sull'opera del Buoninsegna, che saranno inaugurate nel 2003;
- la mostra sulle **Biccherne senesi** che ha avuto grandissima risonanza internazionale.

Interventi nell'attività sportiva

L'impegno tradizionale del Monte nel sostenere lo **sport dilettantistico** è stato confermato anche quest'anno con l'erogazione di importanti contributi per il settore.

È da segnalare poi l'importanza dell'abbinamento del marchio Banca MPS con la **Mens Sana Basket - Siena** e con l'**Associazione Calcio Siena**, per la rilevanza dei risultati sportivi conseguiti dalle due squadre.

Attività editoriale

Le principali iniziative dell'attività editoriale del 2002 sono state:

- la realizzazione del volume - strenna di fine anno dedicato al tema **"L'Architettura Civile in Toscana. Dall'Illuminismo al Novecento"**;
- il completamento del **CD-rom su Palazzo Chigi Saracini** con vista virtuale delle sale, con schede della collezione d'arte e una sezione sull'attività musicale;
- la stampa della **pubblicazione dedicata alla "Sede Storica" della Banca**;
- la pubblicazione del volume **"Raffaello e la loggia di Amore e Psiche alla Farnesina"**;
- la realizzazione di una pubblicazione bio-fotografica per la valorizzazione dello scrittore senese **Federico Tozzi**.

Per quanto riguarda **l'editoria a carattere economico**, è proseguita la pubblicazione delle riviste **"Studi e Note di Economia"** (realizzata in collaborazione con la Banca Toscana), e **"Economic Notes"** in lingua inglese, distribuita dalla casa editrice Blackwell di Oxford. Quest'ultimo periodico ha inoltre recentemente sponsorizzato un importante convegno a Verona dal titolo "Managing Credit and Market Risk: New Techniques for New Sources of Risk", i cui atti sono in corso di pubblicazione.

Attività convegnistica

Nell'attività convegnistica rivolta agli operatori economici, un rilevante ruolo strategico ha assunto l'accordo stipulato con Confindustria, che ha permesso di ampliare la diffusione dell'informazione sulle iniziative che la Banca intraprende per soddisfare le esigenze del settore Corporate della propria clientela.

Tra gli incontri di maggior importanza, per la visibilità e la risonanza nazionale, si segnalano il **convegno di Parma ed i convegni dei Giovani Imprenditori di Santa Margherita Ligure e Capri**, oltre ai seminari sul tema "Consulenza e credito per le imprese".

Infine, Banca MPS è stata il principale sponsor del **"Forum internazionale della Piccola e Media Impresa di Prato"**, tradizionale appuntamento dove imprenditori, economisti, esponenti di spicco della politica e delle istituzioni, nazionali ed internazionali, affrontano argomenti e temi di rilievo delle PMI.



Valerio Adami

Allegoria del Monte dei Paschi

Il pannello raffigura emblematicamente l'attività del Monte dei Paschi di Siena. Sulla sinistra, un telamone solleva una grossa pietra con lo stemma del Monte, mentre sulla fascia azzurra si trova l'iscrizione **"Il Monte scaccia l'usura da Siena"**.

Poco più in basso, due monete, una antica con l'iniziale gotica della città e un recentissimo euro, alludono all'attività finanziaria della Banca.

PATRIMONIO ARTISTICO DELLA BANCA

La collezione d'arte della Banca ha origini antichissime. La prima opera - la *Madonna della Misericordia*, di Benvenuto di Giovanni del Guasta - risale al 1481. Nel corso dei secoli sono state commissionate a vari artisti, od acquistate, diverse altre opere.

È sorta così, attraverso gli anni, una splendida e consistente raccolta di opere d'arte, appartenenti in buona parte alla scuola senese dal XIV al XIX secolo. La raccolta, che nel 2002 è stata incrementata con l'acquisto delle sculture di Tino da Camaino e Francesco di Valdambro, può essere visitata presso il Palazzo Salimbeni, sede storica della Banca.

L'ultima opera, commissionata in occasione della realizzazione del nuovo centro direzionale di Viale Mazzini - Siena, è un'Allegoria sulle origini del Monte, eseguita da Valerio Adami.

Degna di rilievo, inoltre, la collezione d'opere d'arte custodita nel palazzo della Fondazione Accademia Musicale Chigiana, acquistata dalla Banca nel 1959.

SOSTEGNO A PROGETTI UMANITARI

È proseguito l'impegno a sostegno di progetti umanitari come la sponsorizzazione del concerto Pavarotti & Friends a favore dei bambini dell'Angola, e il Progetto Vaccinazioni, un' iniziativa attuata congiuntamente all'Unicef.

RAPPORTI CON UNIVERSITÀ, ISTITUTI DI RICERCA E SCUOLE

In un'ottica di crescente attenzione alla valorizzazione degli asset intangibili, quali elementi che più di ogni altro possono consentire alle aziende di competere dinamicamente sui mercati, è stato potenziato il rapporto esistente fra la Banca Capogruppo ed il mondo accademico, con l'obiettivo di permettere:

- ai laureati di accedere al mondo del lavoro con una esperienza professionale che arricchisca la loro conoscenza ed il loro curriculum vitae;
- alle aziende di avere al proprio interno un flusso di giovani fortemente motivati nel trasferire modelli teorici in situazioni reali.

Questa attività, già svolta in passato, ha avuto un notevole incremento nel 2002 a seguito dell'evoluzione organizzativa e culturale in atto all'interno del Gruppo MPS e del mondo universitario. I candidati proposti per iniziare un'attività di stage presso le strutture della Banca Monte dei Paschi sono stati 121 (a fronte dei 7 del precedente anno) e, di questi, 30 sono stati ritenuti idonei a svolgere l'esperienza di tirocinio.

Pur se in misura più ridotta, anche presso le altre Banche/Società del Gruppo il "fenomeno stagisti" ha fatto registrare una crescita, per cui il Servizio Knowledge Management e Formazione del Corporate Center sta definendo criteri, sistemi e metodi utili per pervenire ad un accentramento della materia.

Per quanto concerne i rapporti con l'Università degli Studi di Siena, la Banca ha contribuito alla realizzazione di interventi, quali convegni e conferenze, per un importo pari a 135.635 €. Nell'ambito degli interventi della Banca nei confronti di altre Università, meritano di essere

segnalati i contributi a favore:

- del Polo Universitario Aretino. La costituzione di detto Polo è avvenuta con il contributo della Banca e dei principali Organi Istituzionali ed imprese private del Comune e della Provincia di Arezzo.
- del Polo Universitario Grossetano. In entrambi i casi il contributo erogato è stato di 37.701 €.

La Banca è tra i principali sponsor della "Scuola di Comunicazione Ambientale" di Rispescia (GR) organizzata da Legambiente e dalla rivista "La nuova Ecologia", col patrocinio dalla Commissione Europea e del Ministero dell'Ambiente.



Di seguito si riepilogano i master finanziati dalla Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.:

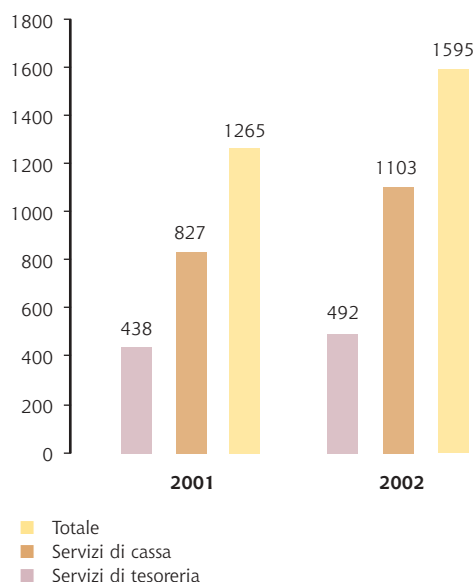
PROGRAMMI FORMATIVI POST-LAUREA

Master	Descrizione	Contributo della Banca nel 2002
MEBS -Master in Economia e Banca Università degli Studi di Siena	È giunto nel 2002 alla V edizione ed è storicamente il primo Master sostenuto dalla Banca. È un programma annuale progettato per laureati con eccellente curriculum accademico interessati a studi avanzati nel campo economico-bancario. Il percorso formativo prevede uno stage di ricerca in Italia o all'estero presso Istituzioni finanziarie ed Università.	Il contributo totale è stato di 211.747 €.
Master Gints - Gestione delle Istituzioni Finanziarie e nuove tecnologie dell'informazione Università degli Studi di Siena	Si pone l'obiettivo di soddisfare la crescente esigenza dei settori del credito e della finanza di disporre di capitale umano dotato di competenze integrate nel settore tecnologico ed economico-aziendale.	Il contributo, erogato attraverso il Consorzio Operativo del Gruppo MPS, è stato pari a di 193.671 €.
Master in Economia digitale & e-business Università degli Studi di Siena	Mira alla formazione di figure professionali altamente qualificate in grado di soddisfare le esigenze che emergono dall'economia digitale.	La Banca ha assegnato borse di studio e sostiene le spese di gestione per un importo complessivo pari a 175.600 €.
Master in Economia e Management Ambientale (MEMA) Università Bocconi di Milano	È finalizzato a formare figure professionali qualificate che possano operare nei diversi ambiti della gestione dell'ambiente.	Una borsa di studio di 8.000 € a copertura totale delle tasse d'iscrizione.
Master in Gestione e Controllo dell'Ambiente Scuola Superiore Sant'Anna - Pisa	È un corso di formazione avanzata post laurea di durata annuale avente l'obiettivo di preparare figure professionali capaci di operare a livello di strategie, azioni e valutazioni in tutte le attività che riguardano la gestione dell'ambiente.	Il contributo della Banca è stato pari a 7.437 €.
Master of Laws University College of London e Magister Juris University of Oxford	Si tratta di un accordo attivo dal 1998, tra la Banca e le Facoltà di Giurisprudenza delle Università di Siena, di Oxford e di Londra che prevede la realizzazione di scambi tra i laureati o laureandi appartenenti a tali università.	Contributo complessivo di 65.590 €, a fronte dei costi di iscrizione e di soggiorno degli studenti.
FINNAM	Il progetto, nato nel 1999/2000 e finalizzato alla formazione di "Esperti in finanza innovativa per l'ambiente", vede come soggetto proponente la BMPS e come soggetto attuatore il Parco Scientifico e Tecnologico di Salerno e delle Aree Interne della Campania S.p.A..	Il contributo è stato pari a 28.633 €.

STATO, AUTONOMIE LOCALI ED ALTRE ISTITUZIONI

La Banca ha una lunga esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione, dove svolge un ruolo sempre più importante nei servizi di Tesoreria e Cassa per Enti Territoriali e Locali, loro Consorzi e Scuole. Ciò ha consentito di instaurare e sviluppare validi rapporti di reciproca collaborazione.

Servizi di tesoreria e cassa gestiti dalla Banca MPS



SERVIZI DI TESORERIA

Per la Banca, gli Enti pubblici sono clienti primari, i cui bisogni vengono letti con attenzione, prescindendo dall'entità dell'indotto ad essi connesso.

Lo sforzo attuato recentemente per aumentare la qualità dell'offerta è testimoniato dal conseguimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000, in relazione sia al prodotto "PaschiInTesoreria", sia al servizio "Tesoreria e Cassa", offerti entrambi sia da Banca Monte dei Paschi di Siena che dalle altre aziende bancarie del Gruppo.

Il 2002 è stato un anno nel quale, da un lato, si è inteso consolidare l'impegno della Banca presso gli Enti già clienti, dall'altro si è voluto acquisire nuovi servizi, supportando le azioni innovative degli Enti non più sottoposti alle norme della Tesoreria Unica.

Nel 2002 la Banca ha ottenuto la gestione di 64 nuovi Servizi, tra cui quelli della Presidenza del Consiglio, dell'Università di Catania e del Politecnico di Bari, ed i servizi di incasso ICI di 17 Comuni; al 31.12.2002 i servizi di tesoreria gestiti sono giunti a quota 492 ed i servizi di cassa a 1103.

SERVIZIO RISCOSSIONE TRIBUTI

A partire dagli anni venti del secolo scorso la Banca ha svolto un ruolo sempre più attivo nel campo della riscossione tributi: attualmente il Gruppo MPS è nelle prime posizioni in campo nazionale.

Le gestioni dirette della Banca riguardano le concessioni per 5 ambiti provinciali (Roma, Siena, Grosseto, Livorno e Latina), con 1.040 dipendenti al 31.12.2002.

Attraverso società del Gruppo vengono gestite le concessioni di altri ambiti nel territorio nazionale.

In particolare,

- con la Società Montepaschi Serit S.p.A. le nove Province della Regione Sicilia;
- con la Società GERIT S.p.A. la provincia de L'Aquila;
- con la Società Padana Riscossioni S.p.A. la provincia di Piacenza;
- con la Società SORIT S.p.A. la provincia di Perugia.

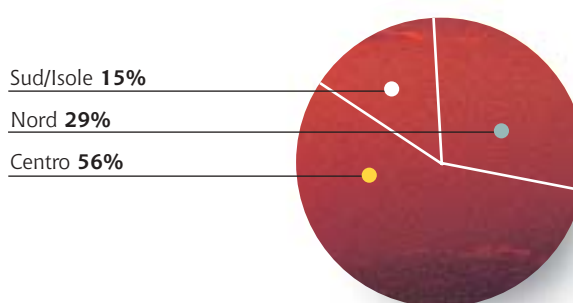
Da circa tre anni il Servizio Riscossione Tributi ha allestito un sito internet, all'indirizzo www.paschiriscossione.it, attraverso il quale i contribuenti delle province di Grosseto, Latina, Livorno, Roma, Siena e L'Aquila (gestioni accomunate dallo stesso sistema informativo) possono pagare sia i tributi riportati negli avvisi inviati dal Servizio stesso per conto degli Enti creditori, sia l'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI).



FORNITORI

Banca Monte dei Paschi di Siena attua con i propri fornitori una politica di attenta collaborazione, imperniata sulla ricerca di condizioni di reciproco beneficio, di crescita comune, attraverso il perseguimento di obiettivi condivisi.

Ripartizione fornitori per provenienza territoriale



Poiché la Banca è consapevole del ruolo svolto dai propri fornitori nel processo di creazione del valore, essa mira a diffondere presso di loro i valori fatti propri, in particolare la trasparenza, la correttezza negli affari, la salvaguardia dell'ambiente ed il rispetto di tutte le persone.

L'evoluzione dell'Albo dei Fornitori Qualificati della Banca, predisposto già dalla fine degli anni '90 ed oggi ampiamente integrato nella procedura di individuazione ed attivazione delle forniture, ha consentito nel corso dell'anno di attribuirgli valenza di albo dell'intero Gruppo. Ad esso si accede sulla base di una selezione fondata su parametri ben definiti (affidabilità tecnico - economica, visibilità sul mercato, assistenza, rapporto qualità-prezzo, ecc.), periodicamente verificati dalla Banca con l'obiettivo di conseguire un miglioramento delle proprie prestazioni.

L'Albo Fornitori di Gruppo si dimostra uno strumento indispensabile per l'attuazione del programma della Banca e del Gruppo in materia di forniture. La sua costante manutenzione ed aggiornamento, da parte della Funzione specializzata nella gestione accentrata degli acquisti, consentono di avviare utili iniziative di sensibilizzazione dei fornitori.

I criteri di selezione per l'inserimento nell'Albo rispondono a principi di qualità ed efficienza, cui si aggiungono garanzie per quanto riguarda l'ambiente e la sicurezza. Tutto ciò fa sì che le imprese che diventano fornitrici della Banca siano considerate leader dei rispettivi mercati.

Le tipologie d'impresa maggiormente rappresentate nell'Albo sono società di servizi (energia elettrica, trasporti, ecc.), aziende fornitrici di tecnologie (software, noleggi, ecc.), di mobili ed attrezzature.

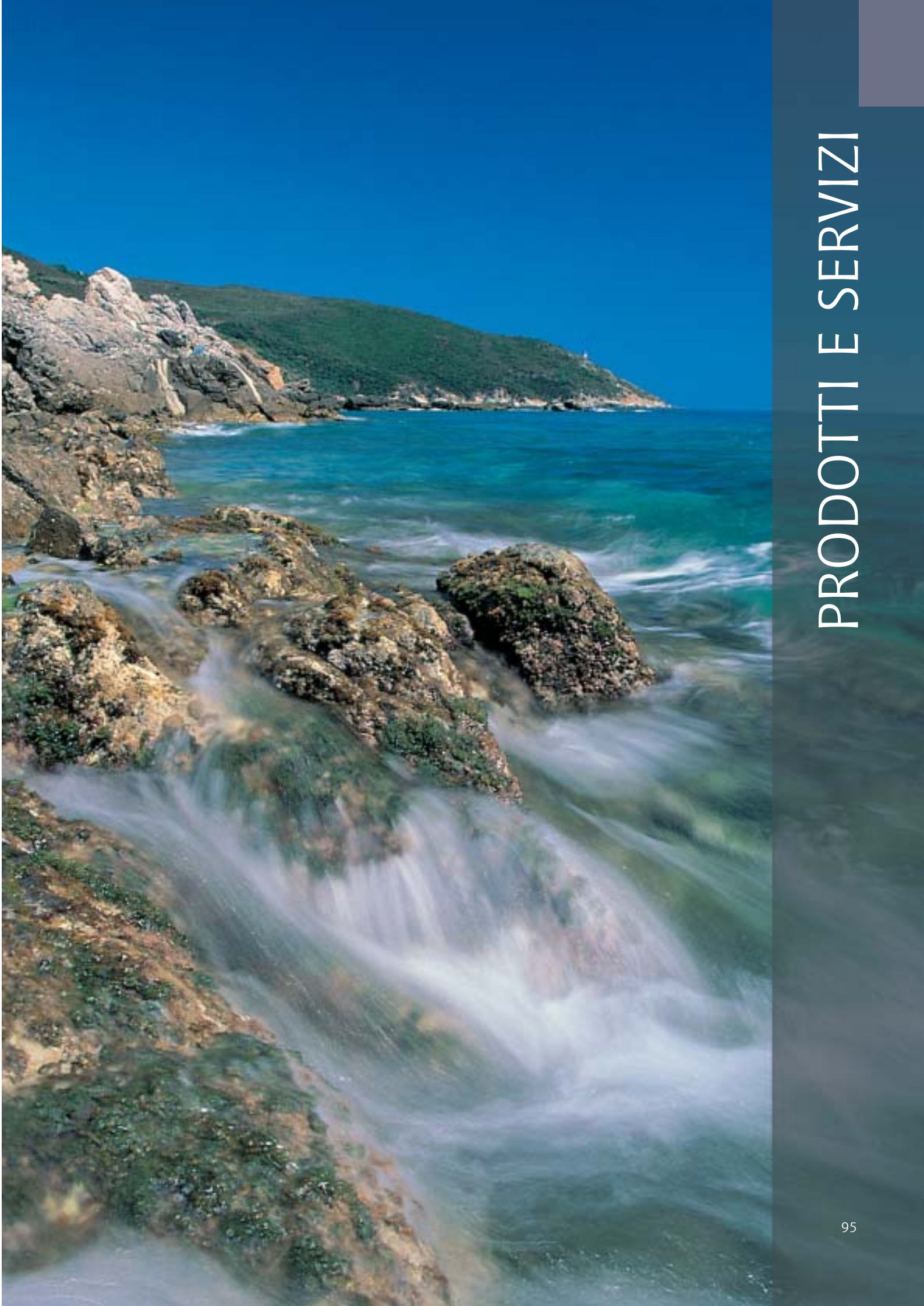
Nel 2002 i soggetti economici che hanno intrattenuto con la Banca rapporti di fornitura superiori a 50.000 € sono stati 879, per un fatturato complessivo pari a 537.792.000 €.

Dall'inizio del 2002 ad oggi, l'Albo dei Fornitori di Gruppo è stato affiancato da altre iniziative:

- l'applicazione delle norme del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) alle procedure di acquisto ed ai requisiti di beni e servizi;
- accordi con i fornitori di prodotti elettronici per lo smaltimento, a norma di legge, di quelli obsoleti;
- definizione di criteri selettivi (possessione di marchi ecologici, ridotto contenuto di metalli pesanti e materiali pericolosi, possibilità di sostituzione di singoli componenti in sistemi ed apparecchiature, ecc.) per le forniture relative ai Personal Computer e stampanti eco-compatibili;
- valutazione dei fornitori in conformità con gli impegni sottoscritti con l'adesione alle norme ISO 9001 e SA 8000.

CONTENZIOSO

Nel corso del 2002 non si sono registrate importanti posizioni formalmente in contenzioso o in pre-contenzioso con i fornitori. Mediamente nel corso dell'anno vi sono state poche posizioni da definire, connesse principalmente alla verifica tecnica delle prestazioni fornite.



PRODOTTI E SERVIZI

Il Monte dei Paschi di Siena riconosce che la propria responsabilità sociale si estende anche ai rapporti con i soggetti con cui intrattiene relazioni commerciali: per questo motivo diventa importante dotarsi di strumenti per incidere positivamente sui comportamenti degli altri operatori economici.

Di seguito sono descritti prodotti e servizi (alcuni erogati da altre società del Gruppo) che cercano di andare in questa direzione.

FINANZIAMENTI CON GARANZIA FEI

La Banca è l'intermediario finanziario del FEI (Fondo Europeo degli Investimenti) su alcuni progetti e, sulla base di una convenzione stipulata, è gestore di "plafond" di garanzia messi a disposizione dal FEI stesso allo scopo di facilitare l'accesso al credito alle imprese che intendono effettuare nuovi investimenti tesi a produrre benefici ambientali.

Il plafond messo a disposizione dalla Banca MPS è stato pienamente utilizzato e le risorse stanziare si sono esaurite in anticipo, rispetto a quanto previsto nell'accordo sottoscritto, consentendo di canalizzare il totale del monte fondi verso progetti di elevato, positivo impatto ambientale.

FINANZIAMENTI PICCOLE E MEDIE IMPRESE IN CONVENZIONE INAIL

Nel corso del 2002 la Banca Monte dei Paschi di Siena, insieme alle altre Banche del Gruppo è risultata aggiudicataria di una gara d'appalto, promossa dall'Istituto Nazionale per l'Assicurazione sugli Infortuni sul Lavoro, per supportare le PMI nelle spese per l'adeguamento delle strutture aziendali alle normative sulla sicurezza e sull'igiene nei luoghi di lavoro. Trattasi di finanziamenti rivolti alle imprese appartenenti a tutti i settori economici ed alle aziende artigiane e agricole presenti sull'intero territorio nazionale. Tutte le spese vengono finanziate al 100%, senza interessi. Contributi a fondo perduto vengono assegnati a specifici progetti, in misura pari al 30% dell'importo del finanziamento, fino ad un massimo di 46.481,12 € ciascuno.

Il Gruppo MPS tra gli istituti aggiudicatari della gara, è risultato il primo in termini di numero di domande canalizzate (circa il 40% del totale).

IMPRENDITORIA FEMMINILE

La legge si propone di riequilibrare il differenziale esistente tra il tasso di attività imprenditoriale femminile e maschile, così come per il rispettivo tasso di occupazione e di disoccupazione, nell'ambito di una strategia complessiva, che considera la risorsa femminile fondamentale per uno sviluppo economico e sociale del Paese più equo e solidale.

Nel corso del 2002 è stata siglata una convenzione per lo sviluppo delle imprese





gestite prevalentemente da donne, coinvolgendo le Banche del Gruppo Monte dei Paschi di Siena S.p.A. ed una fondazione a cui aderiscono oltre un migliaio d'imprenditrici e donne manager. A monte di tale iniziativa c'è la volontà di divenire soggetto di riferimento per le nuove idee imprenditoriali provenienti dal mondo femminile.

In particolare **MPS Merchant**, in virtù di tre convenzioni sottoscritte in qualità di Banca concessionaria con il Ministero delle Attività Produttive e con le regioni Campania e Sicilia, nel corso dell'anno 2002 ha ricevuto e istruito n. 1466 domande di finanziamento (ca. il 20% del mercato di riferimento complessivo delle banche concessionarie).

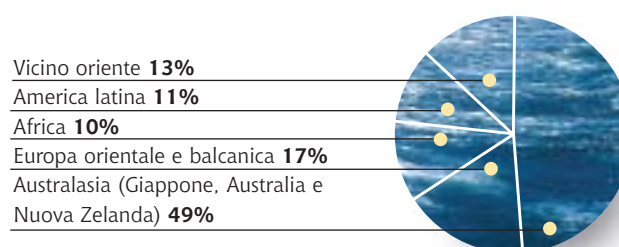
PAESI EMERGENTI

Il Gruppo MPS, attraverso l'Area Attività Internazionali, è tra gli interlocutori privilegiati delle Istituzioni nazionali e degli Organismi comunitari, internazionali e sovranazionali che sostengono gli investimenti italiani all'estero. Tramite questa struttura, dedicata all'attività di consulenza tecnica e finanziaria, la Banca svolge un efficace ruolo di intermediazione e di raccordo tra le imprese italiane che investono all'estero e le Istituzioni ed Organismi che le supportano con interventi agevolativi, nel rispetto di precisi criteri di attenzione all'impatto socio-ambientale e delle attività finanziate.

In questa direzione si colloca l'accordo quadro stipulato con Confservizi International per la fornitura alle imprese associate di servizi di assistenza e consulenza per progetti d'investimento all'estero in settori prevalentemente legati allo sviluppo socio-ambientale, in particolare nelle aree dell'Est Europa, del Maghreb e della Cina.

Tra gli interventi più rilevanti segnaliamo i crediti di aiuto alla Tunisia, per un valore complessivo di 63.524.198 €, finalizzati alla modernizzazione dell'apparato produttivo privato e della Pubblica Amministrazione.

Ripartizione Fidi a Paesi Emergenti al 31.12.2002



INTERVENTI DI SOSTEGNO SOCIALE

La Banca ha attivato una serie di iniziative per supportare, con i propri servizi, alcune tra le categorie più deboli della società, che spesso si trovano marginalizzate e svantaggiate rispetto alla possibilità di accedere al credito, per il fatto di non essere in grado di poter offrire garanzie reali o personali.

MICROCREDITI DI SOLIDARIETÀ

In base ad una convenzione sottoscritta con la Misericordia ed Istituzioni Riunite di Siena, sono stati recentemente attivati finanziamenti denominati “microcrediti di solidarietà” rivolti ai più bisognosi. La Misericordia, utilizzando uno specifico fondo costituito con un contributo di 200.000 €, erogato dalla Fondazione Monte dei Paschi di Siena, garantisce una quota del prestito che può raggiungere l'importo di 7.500 €.

L'iniziativa segue altro analogo intervento solidale denominato “Prestiti anti fallimenti immobiliari”, posto in essere con convenzione sottoscritta con la Misericordia, relativo a prestiti alle famiglie bisognose che hanno acquistato su compromesso o devono avere in assegnazione un appartamento in costruzione da una impresa o da una cooperativa ma che, per sopraggiunte difficoltà di queste ultime, si vedono costrette, per ottenere la proprietà o l'ultimazione dei lavori, a sostenere ulteriori gravosi pagamenti se non, addirittura, concorrere ad un'asta giudiziaria. I finanziamenti possono raggiungere 100.000 € con rimborso sino a 20 anni.

La collaborazione fra la Misericordia e la Banca risale al 1996, anno di stipula della prima convenzione della specie per la concessione di “prestiti antiusura” rivolti a soggetti singoli, famiglie e piccole imprese che per varie ragioni sono esclusi dal credito bancario ordinario, pur trovandosi in una situazione economica che permetterebbe l'assunzione di impegni finanziari. Anche in questo caso i prestiti sono garantiti parzialmente da un Fondo di garanzia della Misericordia, costituito fra l'altro con una donazione iniziale della Fondazione MPS equivalente a circa 250.000 €.

Il Fondo si è successivamente incrementato per effetto di assegnazioni da parte dello Stato, ai sensi della Legge 7/3/1996 n. 108, e di donazioni di altre banche.

Nel 2002 l'importo dei finanziamenti concessi dalla Banca è ammontato a 747.377 €.

Ai richiedenti dei finanziamenti solidali prestano assistenza 19 “Centri di ascolto”, costituiti presso le principali sedi delle Misericordie della Toscana.



PRODOTTI DI PARTICOLARE RILEVANZA SOCIO-AMBIENTALE EROGATI DALLE ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO

FONDI D'INVESTIMENTO ETICI E AMBIENTALI

Nel corso del 2002 Monte Paschi Asset Management SGR S.p.A. ha stipulato un importante accordo di cooperazione strategica con SAM - Sustainable Asset Management, società tra le più affermate e prestigiose su scala internazionale, nell'ambito dei cosiddetti "investimenti socialmente responsabili".

Tale accordo è finalizzato alla realizzazione di prodotti e servizi "co-branded", gestiti secondo principi di sostenibilità, vale a dire integrando all'interno dei processi di investimento - tradizionalmente basati su criteri di natura esclusivamente economica-finanziaria - anche valutazioni di natura socio-ambientale.

L'accordo realizzato con SAM, circoscritto all'ambito degli investitori istituzionali (fondazioni bancarie, banche e compagnie di assicurazione, fondi pensione, istituti umanitari e religiosi, ecc.), permetterà a Monte Paschi Asset Management SGR di allargare la propria offerta nel segmento degli investimenti responsabili.

La "joint venture" siglata con SAM, infatti, si accompagna alle iniziative già intraprese nel corso del 2001 e che hanno permesso alla SGR del Gruppo di entrare nella gestione diretta di questa tipologia di investimenti attraverso il lancio di due fondi comuni, che nel corso dell'anno hanno modificato la loro denominazione, mantenendo peraltro invariate le caratteristiche tecniche e gestionali.

Si tratta di Ducato Etico Globale (ex Ducato Ambiente) e di Ducato Etico Civita (ex Ducato Civita).

Il primo è un fondo azionario che investe su tutte le principali Borse del mondo, selezionando società che si distinguono per il loro impegno sul piano della "corporate responsibility", mentre il secondo è un fondo flessibile che investe in attività finanziarie emesse da paesi, enti od aziende le cui attività non risultino in contrasto con i diritti dell'uomo e dell'ambiente.



FINANZIAMENTI E CONSULENZA AL SETTORE AGRICOLTURA E AMBIENTE

MPS BANCAVERDE

L'offerta commerciale della Banca si caratterizza per la presenza di strumenti fortemente specializzati, che comprendono servizi di consulenza e prodotti finanziari a favore dello sviluppo economico sostenibile e a sostegno dell'agricoltura e dell'agroindustria di qualità, sviluppati e gestiti da **MPS Bancaverde**, la struttura specialistica del Gruppo MPS nel settore ambientale.

Particolarmente forte è l'impegno profuso per lo sviluppo del sistema delle certificazioni ambientali secondo le norme ISO 14000 ed EMAS, a sostegno del quale esistono specifici prodotti creditizi come Certihabitat ed Ecoturismo, nonché consulenziali come Certiambiente. Tra gli interventi più significativi sostenuti da MPS Bancaverde si segnalano in particolare iniziative di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e nello specifico attraverso lo sfruttamento della forza del vento. La Banca ha finanziato, da sola od in pool, la realizzazione di parchi eolici situati in Sardegna, Basilicata, Abruzzo, Calabria, Toscana ed Emilia Romagna per un investimento superiore ai 250.000.000 €.

Sempre nel campo della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, di particolare valore ambientale risulta il sostegno fornito ad una iniziativa di recupero di piccoli salti d'acqua (Mini Hydro), realizzata in Piemonte per circa 12.000.000 € ed alcune iniziative di teleriscaldamento, la più importante delle quali realizzata sempre in Piemonte.

Nel campo del trattamento dei rifiuti, importanti interventi, sia nel settore della produzione di compost che in quello della termovalorizzazione sono stati realizzati in Toscana, con un impegno di 15.000.000 €.

Per quanto riguarda la consulenza al settore c'è da segnalare un importante studio sul settore eolico realizzato da MPS Bancaverde per conto della Regione Toscana, in cui vengono evidenziate le opportunità per gli enti locali, sia di ordine tecnico che economico, nel partecipare o comunque promuovere iniziative di produzione sui loro territori.

Sul fronte della certificazione di qualità ambientale sono stati sottoscritti contratti di assistenza con primarie aziende vitivinicole.

Per meglio assecondare un mercato in rapida crescita come quello degli interventi in campo ambientale è stata attivata una linea di credito dedicata con la Banca Europea degli Investimenti per 50.000.000 €.

Di particolare rilevanza risulta la messa a punto di un sistema di scoring delle performance ambientali delle imprese che richiedono un finanziamento a MPS Bancaverde S.p.A.

Questo strumento consente di verificare il grado di adesione alle normative e quello di proattività nei confronti dell'ambiente e determinare, nel caso emerga un basso profilo di rischio ambientale, un vantaggio diretto sul merito di credito.



GESTIONE DI INTERVENTI PUBBLICI A SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ DI RICERCA INDUSTRIALE E SVILUPPO PRECOMPETITIVO NELLE IMPRESE

Nel corso del 2002 da **MPS Merchant** sono stati analizzati 29 progetti di ricerca comportanti costi per 144.000.000 €, presentati al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca a valere sul Fondo Ricerca Applicata istituito dal D. L.vo 297/99. Per nove di essi sono già stati pubblicati i relativi decreti di concessione per contributi complessivi di oltre 41.000.000 €.

Sono inoltre proseguite le attività valutative su 18 progetti con investimenti per oltre 37 milioni di euro presentati a valere sulle Leggi 46/82 e 104/97; per nove di essi sono già stati emanati i relativi decreti di concessione per contributi complessivi di 5.500.000 €. L'attività ha riguardato l'analisi di progetti di ricerca industriale e sviluppo precompetitivo promossi da aziende operanti in tutti i principali settori. In particolare si segnalano progetti presentati in campo farmaceutico, medico-sanitario, delle biotecnologie e dell'ambiente, della valorizzazione del patrimonio artistico e culturale nazionale e di quello ambientale e nei settori più innovativi della ricerca industriale (quali le nanotecnologie, le tecnologie laser ed optoelettroniche).

Nello stesso periodo sono stati valutati 293 progetti su programmi d'innovazione tecnologica a valere sul Fondo Innovazione Tecnologica gestito dal Ministero delle Attività Produttive, per investimenti previsti superiori a 530.000.000 €, per 207 dei quali è già pervenuta la comunicazione di ammissione alle agevolazioni.

I progetti affrontavano programmi di sviluppo precompetitivo nel settore industriale, volti all'innovazione di prodotto e di processo, perseguita mediante lo studio e la realizzazione di prototipi ed impianti pilota e, per quelli presentati ai sensi del Pacchetto Integrato Agevolazioni, la formazione di ricercatori e la successiva fase d'ingegnerizzazione ed industrializzazione.



PROJECT FINANCING

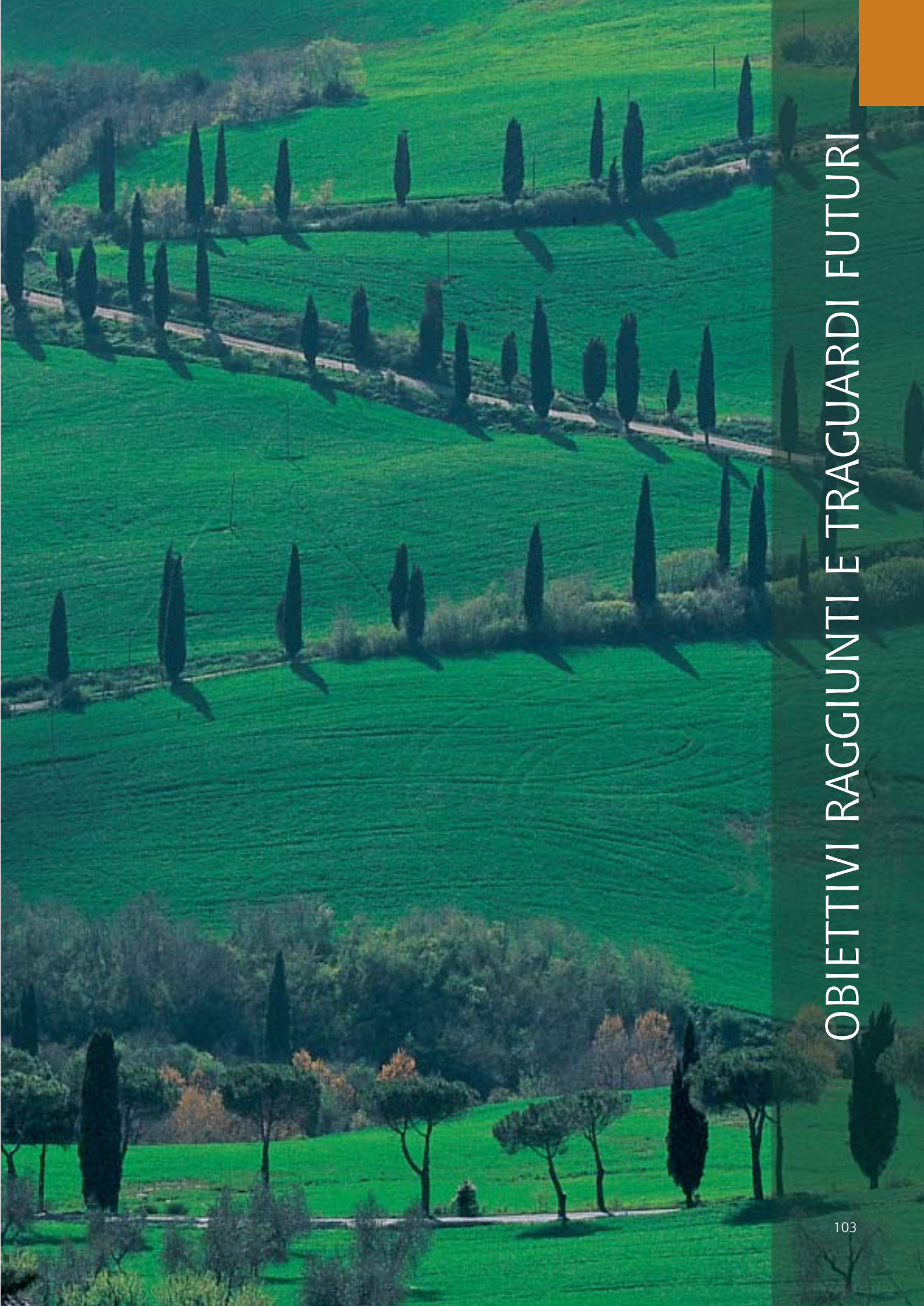
Nell'ambito della complessiva attività di erogazione di finanziamenti a medio termine per la realizzazione di investimenti produttivi infrastrutturali, **MPS Merchant** ha offerto sostegno finanziario a numerose aziende operanti nei settori elettricità, gas, energia alternativa, trattamento rifiuti. I finanziamenti concessi nel 2002 a favore di progetti di sviluppo hanno raggiunto circa 40.000.000 €. Tra questi merita segnalare:

Settore energia alternativa

- Impianto di energia alimentato da combustibile derivato da rifiuti in Provincia di Pavia;
- Produzione di energia elettrica da biomasse in Fusina, Provincia di Venezia;
- Impianto di energia alimentato da degradazione dei rifiuti in Tufino, Provincia di Napoli.

Settore ambiente

- Impianto per la depurazione di rifiuti liquidi in Provincia di Ascoli Piceno;
- Piattaforma di trattamento-smaltimento di rifiuti solidi urbani in Manduria, Provincia di Taranto;
- Recupero volumetrico e messa in sicurezza di una discarica in Comune di Latina.

An aerial photograph of a lush green landscape, likely in Tuscany, Italy. The image shows rolling hills covered in vibrant green fields, possibly corn or similar crops. Several long, straight rows of tall, slender cypress trees are planted across the fields, creating a rhythmic pattern. The trees are dark green and stand out against the lighter green of the fields. In the foreground, there are more trees, including some with yellowing leaves, suggesting an autumn or early spring setting. The overall scene is peaceful and scenic, capturing the essence of the Tuscan countryside.

OBIETTIVI RAGGIUNTI E TRAGUARDI FUTURI

OBIETTIVI RAGGIUNTI

OBIETTIVI AMBIENTALI



Valutazione rispetto all'obiettivo

☆☆ in corso di realizzazione

☆☆☆ raggiunto

OBIETTIVI DICHIARATI	ATTIVITÀ SVOLTE E RISULTATI	Valutazione rispetto all'obiettivo
Sensibilizzazione, interna ed esterna, sulle tematiche ambientali.	È stata svolta un'attività formativa, rivolta a tutti i dipendenti, denominata "le rotte del cambiamento", comprendente anche le tematiche sociali ed ambientali. All'interno del Sistema di Gestione Ambientale è stato avviato un Programma di Formazione che prevede un corso base per tutto il personale ed uno specifico percorso formativo per le funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel S.G.A. La Banca ha contribuito a due Master in materia ambientale offrendo borse di studio e stage, che si sono svolti presso le strutture proprie e di altre società del Gruppo.	☆☆☆
Miglioramento della gestione degli aspetti ambientali interni della Banca, secondo quanto previsto dalla norma ISO 14001.	Completamento del Sistema di Gestione Ambientale ed ottenimento della certificazione ISO 14001.	☆☆☆
Riduzione dei consumi energetici.	Nel 2002 si è registrato un risparmio di energia elettrica per illuminazione edifici grazie agli interventi realizzati nell'ambito del Programma Comunitario Green Light. Sono in corso azioni per contenere il consumo energetico complessivo che nel 2002 ha fatto registrare un incremento, motivato peraltro anche da apertura e/o acquisizione di nuove filiali.	☆☆

OBIETTIVI ECONOMICI



Valutazione rispetto all'obiettivo

☆☆ in corso di realizzazione

☆☆☆ raggiunto

OBIETTIVI DICHIARATI	ATTIVITÀ SVOLTE E RISULTATI	Valutazione rispetto all'obiettivo
Miglioramento dei risultati economici.	La Banca ha conseguito risultati di spessore, beneficiando in particolare del margine di interesse e dell'apporto delle componenti "lineari" del margine da servizi pur in un contesto operativo particolarmente difficile.	☆☆☆
Crescita interna.	Aumento in linea con il "piano di espansione territoriale 2002". Intensificazione dell'utilizzo dei canali virtuali.	☆☆☆
Crescita esterna.	Non sono state effettuate nuove operazioni di acquisizione.	☆☆
Incremento dei volumi dell'intermediazione diretta ed indiretta.	Trend positivo della raccolta diretta. Tenuta della raccolta indiretta. Tenuta degli impieghi all'economia. Sviluppo piattaforma di private banking per la gestione integrale del patrimonio clienti e di modelli di servizi specialistici per le imprese.	☆☆

OBIETTIVI SOCIALI



Valutazione rispetto all'obiettivo

☆☆ in corso di realizzazione

☆☆☆ raggiunto

OBIETTIVI DICHIARATI	ATTIVITÀ SVOLTE E RISULTATI	Valutazione rispetto all'obiettivo
Coinvolgimento degli stakeholder nelle strategie di Responsabilità Sociale d'Impresa.	È stato realizzato un questionario di valutazione dei contenuti del Bilancio Socio-Ambientale distribuito ad oltre 600 stakeholder variamente rappresentati. Altre occasioni di coinvolgimento e di confronto sono state le partecipazioni dei rappresentanti della Banca ai principali incontri nazionali ed internazionali sul tema della Responsabilità Sociale d'Impresa.	☆☆
Sviluppo professionale delle risorse umane.	Sono state svolte attività ed avviate iniziative formative mirate a potenziare le capacità di comunicazione interna e a sostenere la nuova cultura aziendale, orientandola allo sviluppo professionale delle risorse umane. È stato implementato il progetto MBO "Management by Objectives". È in fase di avvio un processo teso a realizzare il Bilancio dell'Intangibile.	☆☆☆
Inserimento tra le aziende ad alto grado di responsabilità sociale nei principali indici di sostenibilità, quali Dow Jones Sustainability Index e FTSE4Good.	● Settembre 2002: inserimento nell'indice Dow Jones Sustainability Index World. ● Marzo 2003: inserimento negli indici FTSE4Good.	☆☆☆
Rafforzamento dell'impegno nelle attività di microcredito e nell'offerta di prodotti finanziari orientati al soddisfacimento dei bisogni delle famiglie e delle P.M.I.	Sviluppo di convenzioni con l'Arciconfraternita della Misericordia di Siena relative all'erogazione di "microcrediti di solidarietà" e di "prestiti anti fallimenti immobiliari".	☆☆☆

TRAGUARDI FUTURI

I cammino verso il miglioramento continuo delle performance ambientali, sociali ed economiche della Banca continua sulla base dei nuovi traguardi di seguito riportati:

AMBIENTALI

- Ulteriore sensibilizzazione, interna ed esterna, sulle tematiche ambientali.
- Miglioramento del sistema di raccolta ed elaborazione dei dati ambientali.
- Valutazione degli aspetti ambientali indiretti a completamento della fase di Analisi Ambientale Iniziale relativa al progetto “Registrazione Emas”.
- Riduzione delle emissioni di CO₂.
- Miglioramento della raccolta differenziata dei rifiuti.
- Incremento della quota dei prodotti di consumo ecocompatibili utilizzati.

ECONOMICI

- Miglioramento dei risultati economici.
- Crescita interna.
- Crescita esterna.
- Incremento dei volumi.

SOCIALI

- Maggiore coinvolgimento degli stakeholder nelle strategie di Responsabilità Sociale d'Impresa.
- Sviluppo professionale delle risorse umane in chiave di Responsabilità Sociale.
- Sviluppo di progetti in partnership con altri soggetti per la diffusione della Responsabilità Sociale e per la sensibilizzazione della clientela sui prodotti finanziari socialmente responsabili.
- Miglioramento degli accessi ai servizi bancari da parte dei disabili.



An aerial photograph of a Tuscan landscape. The image shows rolling hills with alternating golden-brown fields and green trees. A small house is visible on a hill in the upper right. The text "ACCREDITAMENTO DEI DATI" is written vertically on the right side of the image.

ACCREDITAMENTO DEI DATI

OSCAR DI BILANCIO

L'Oscar di Bilancio e della Comunicazione Finanziaria, premio nazionale istituito nel 1954, è un'iniziativa della Ferpi (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana). L'edizione 2002 è stata organizzata con il patrocinio di Centrale dei Bilanci in collaborazione con ABI - Associazione Bancaria Italiana, ANIA - Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici, Assolombarda, Borsa Italiana SpA, Poste Italiane SpA, Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e Il Sole 24 ORE.

La Giuria del Concorso "Oscar di Bilancio e della Comunicazione Finanziaria edizione 2002" ha assegnato a **Banca Monte dei Paschi di Siena SpA** il **Premio Speciale "Bilancio della Sostenibilità Grandi Organizzazioni"** con la seguente motivazione:

"La rendicontazione della sostenibilità pone in rilievo la centralità che la Governance dello sviluppo sostenibile sta assumendo nella strategia della banca, fornendone una visione complessiva ed esauriente. Di grande respiro l'agenda adottata, gli impegni assunti e il presidio costituito da un Advisory Board con i premi Nobel Amartya Sen e Robert Solow, da un membro del Consiglio di Amministrazione incaricato per la tematica, da una funzione dedicata, da un Management Systems di supporto. Attenzione anche al benchmarking internazionale, con gli environmental performance indicators per i servizi finanziari. La politica di sostenibilità si traduce poi in prodotti specifici e in iniziative di lotta all'esclusione finanziaria".



MOTIVAZIONE DELL'INCARICO

La Banca Monte dei Paschi di Siena, in linea con il suo impegno di trasparenza, diligenza e professionalità nell'ambito della rendicontazione delle tematiche relative alla sostenibilità, ha conferito a Deloitte Consulting S.p.A. l'incarico di verifica delle informazioni e dei dati contenuti nel Bilancio Socio-Ambientale 2002.

Tale verifica riguarda l'attendibilità, la completezza e la comprensibilità dei dati nonché il rispetto delle best practice nazionali e internazionali in tema di reporting sociale e ambientale.

La finalità dell'incarico è ottenere una valutazione del Bilancio Socio-Ambientale 2002 ed il rilascio di un parere professionale da parte di un soggetto terzo qualificato ed indipendente.

Data l'esperienza internazionale in tema di reporting ambientale e sociale maturata da Deloitte Consulting S.p.A., il parere espresso ed il lavoro svolto durante il processo di verifica contribuiscono all'individuazione dei possibili margini di miglioramento della qualità del Bilancio Socio-Ambientale della Banca.

INTRODUZIONE

Il Bilancio Socio-Ambientale 2002 della Banca Monte dei Paschi di Siena (BMPS), giunto alla sua terza edizione, rappresenta una misura importante dell'impegno, delle attività e dei risultati raggiunti da BMPS nell'area dello sviluppo sostenibile.

Il Bilancio Socio-Ambientale 2002 (di seguito: "Il Bilancio") è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di BMPS, che ne è responsabile.

OBIETTIVI

Siamo stati coinvolti al fine di esprimere un parere indipendente in merito a:

- il rispetto delle best practice nazionali ed internazionali e delle migliori linee guida di settore;
- l'attendibilità delle procedure di raccolta dati utilizzate da BMPS, a livello corporate, dai singoli settori e dipartimenti;
- la correttezza dei dati e la comprensibilità delle informazioni riportate nel Bilancio.

PROCEDURE

L'attività di verifica è stata condotta attraverso le procedure di seguito descritte, la cui ampiezza è stata concordata con la Direzione di BMPS. Il nostro approccio si basa sulle best practice internazionali e sui principi e standard internazionali di verifica.

In particolare:

- Abbiamo analizzato il Bilancio e verificato che il processo di redazione fosse quello descritto nella "Metodologia di rendicontazione". Abbiamo verificato che la struttura e i contenuti, come affermato, si basano sulle emergenti best practice internazionali relativamente ai Rapporti del settore finanziario e che le indicazioni contenute nel "Modello di Redazione del Bilancio Sociale per il settore del Credito" e nelle "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative sono state applicate come dichiarato.
- Abbiamo intervistato il personale della Direzione Generale di BMPS e i dipendenti a livello di settore, ed abbiamo analizzato, a campione, la documentazione e le informazioni predisposte per il Bilancio che ci sono state fornite.

- Abbiamo analizzato le procedure applicate a livello Corporate per la raccolta dei dati ambientali e sociali relativi al 2002 sulla base di quanto specificato nel paragrafo "Metodologia di rendicontazione" e verificato che fossero ad esso coerenti.
- Abbiamo verificato la corrispondenza dei dati e delle informazioni con la documentazione di supporto che è stata fornita. In particolare abbiamo verificato che i dati contenuti nel Bilancio Socio-Ambientale 2002 corrispondessero con quelli contenuti nel Bilancio d'Esercizio 2002 di BMPS.

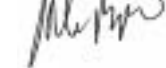
Il lavoro svolto non costituisce una revisione contabile completa condotta secondo gli statuiti principi di revisione; ciò si riflette sulla portata del nostro parere, che deve intendersi relativo alle procedure effettivamente svolte.

CONCLUSIONI

In base al lavoro svolto abbiamo riscontrato che BMPS, nella redazione del Bilancio Socio-Ambientale 2002, ha preso in considerazione le emergenti best practice nazionali ed internazionali relativamente ai Rapporti del settore finanziario ed ha applicato le raccomandazioni contenute nel "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito" e nelle "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative, come dichiarato nel paragrafo "Principi di rendicontazione e raccolta dati".

Abbiamo riscontrato l'adeguatezza delle procedure utilizzate da BMPS per la raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati, in coerenza con quanto affermato nel paragrafo "Metodologia di rendicontazione" e abbiamo verificato che i valori quantitativi raccolti e riportati secondo queste procedure sono appropriati. Abbiamo riscontrato che i dati e le informazioni contenute nel Bilancio sono coerenti con la documentazione che è stata fornita e con il Bilancio d'Esercizio 2002 di BMPS.

Andrea Ruggeri
Partner, Assurance & Advisory



Firenze, 10 settembre 2003
DELOITTE

VALUTAZIONE DEL BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE 2001

La Banca vuole rivolgere maggiore attenzione alle dinamiche presenti all'interno della società attraverso l'ampliamento dei propri strumenti d'ascolto dei suggerimenti, commenti e proposte che provengano dalle collettività di riferimento, allo scopo di verificare il loro livello di "consenso" in merito alle attività svolte e le aspettative eventualmente espresse.

A tale scopo è stata allegata al Bilancio Socio-Ambientale 2001 una Scheda di Valutazione per permettere agli interessati d'interagire con la Banca ed esprimere il proprio parere.

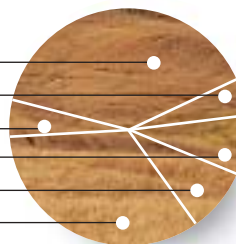
Il questionario è stato distribuito ad oltre **600** destinatari, selezionati tramite procedure di campionamento, cui sono state inviate lettere personalizzate di richiesta di collaborazione. Per la distribuzione sono stati impiegati molteplici canali, dalla consegna manuale, al contatto via internet, al recapito postale.

Le tipologie di stakeholder coinvolte sono state le seguenti:

- **Dipendenti** (tenendo conto della rappresentatività territoriale e dei ruoli in azienda);
- **Soci** (dai grandi ai piccoli investitori);
- **Clienti** (selezionati casualmente, considerando varie categorie, con l'unico limite dell'individuazione delle persone che avevano dato il consenso al trattamento dei propri dati personali);
- **Fornitori** (in base ad una panoramica delle diverse dimensioni aziendali ed aree geografiche di provenienza);
- **Collettività** (comprendente Organizzazioni non Governative, ONLUS, sindacati, esponenti del mondo economico, sociale ed accademico nazionale, altre istituzioni bancarie);
- **Enti, Istituzioni** (privilegiando quelle istituzioni per cui la Banca svolge servizi di tesoreria e cassa).

Suddivisione per categoria delle risposte pervenute (%)

Clienti	41%
Fornitori	5%
Soci	5%
Collettività	7%
Istituzioni	9%
Dipendenti	34%

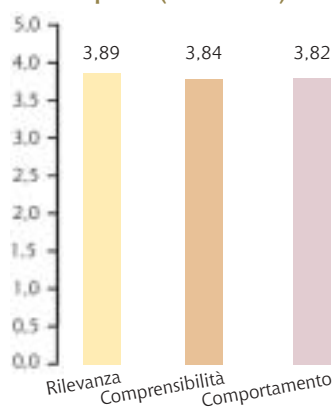


Le modalità di consegna e di raccolta delle schede sono state tali da assicurare l'anonimato e la riservatezza dei compilatori, condizione indispensabile perché le considerazioni ed i giudizi espressi possano godere di quella libertà che li rende preziosi e attendibili.

Per quanto riguarda le risposte fornite, le schede restituite sono rappresentative di tutte le tipologie di stakeholder sopra descritti e, all'interno di questi, le categorie più numerose risultano essere i clienti ed i dipendenti.



Giudizi espressi (valori medi)



STRUTTURA E RISULTATI

La struttura del questionario allegato all'edizione 2001 del Bilancio Socio-Ambientale, identica a quella del questionario allegato alla presente edizione, si compone di una sezione volta ad indagare il giudizio del lettore per quanto riguarda la qualità e la trasparenza, le tematiche di maggiore interesse e la credibilità delle informazioni riportate; segue una sezione dedicata ad eventuali commenti o suggerimenti da parte del lettore e termina con un'ultima parte che indica la categoria di appartenenza.

Considerando una punteggiatura da 1 a 5, tutti i parametri di valutazione hanno ricevuto in media giudizi molto alti, superiori a 3,8. Durante l'elaborazione è emersa anche l'omogeneità dei giudizi espressi, ad indicare che la pubblicazione si è globalmente attestata su livelli di "qualità percepita" elevati.

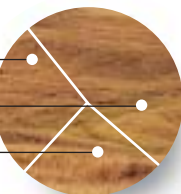
All'interno dei diversi argomenti trattati osserviamo come le tematiche di maggiore interesse da parte dei lettori sono risultate essere di gran lunga quelle etico - sociali.

Aspetti maggior interesse (%)

Ambientali 27,5%

Etico-sociali 47%

Economici 25,5%



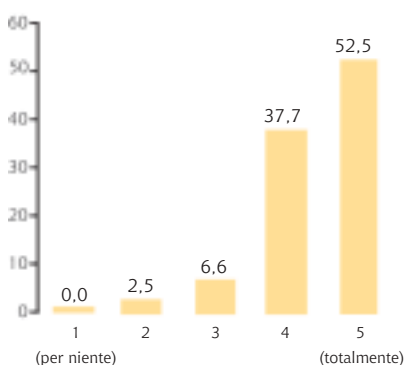
OPPORTUNITÀ DI MIGLIORAMENTO

Oltre il 30% delle schede restituite contenevano delle indicazioni nella sezione "Commenti e suggerimenti". Oltre a costituire un chiaro segnale di volontà di partecipazione da parte del lettore, questo ha permesso alla Banca di raccogliere una serie di indicazioni utili per la definizione delle strategie future.

I suggerimenti più ricorrenti hanno riguardato richieste di:

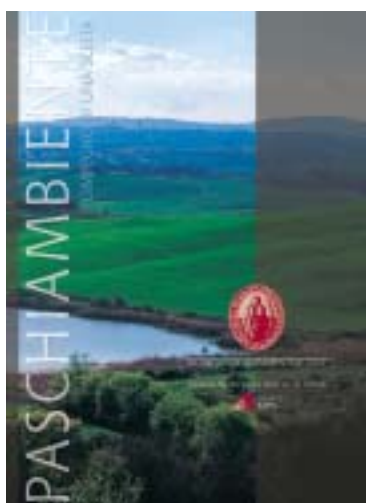
- utilizzare termini più semplici;
- aumentare la diffusione del documento;
- intensificare il coinvolgimento degli stakeholder;
- monitorare aspetti ambientali indiretti derivanti dall'attività della Banca.

Credibilità



QUESTIONARIO 2002

La Banca si rivolge a tutti i lettori al fine di ottenere il ritorno di un maggior numero di "schede di valutazione" che anche quest'anno sono allegate al presente documento, per avere quelle informazioni indispensabili al miglioramento della comunicazione sociale ed ambientale.



GLOSSARIO

ABI

Associazione Bancaria Italiana.

Anidride Carbonica

gas naturale (CO₂), presente in atmosfera, che si sviluppa dalla respirazione animale e vegetale, dall'attività vulcanica e dalla combustione di materiale organico (metano, petrolio, legno, carta, etc.).

Aspetto ambientale

elemento di un'attività, prodotto o servizio di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente.

Asset Management

attività di gestione degli investimenti finanziari (e non).

Banca diretta

termine utilizzato per identificare i tradizionali servizi bancari erogati attraverso canali innovativi come ad esempio PaschiHome (servizio di internet banking) e PaschiIntel (banca telefonica).

Corporate

letteralmente "impresa". Con "attività corporate" si indica l'attività di gestione delle relazioni con le imprese.

Corporate center

è l'organo della Banca che esercita funzioni di direzione, coordinamento e controllo, nell'ambito degli indirizzi generali definiti dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

Corporate governance

termine con cui si indicano gli organi societari e le regole che governano i rapporti tra gli stessi (diritti di voto, gerarchie, ecc.). Regole di governance chiare garantiscono una maggiore trasparenza della società e una maggiore democraticità delle rappresentanze.

CSR Europe

rete di imprese che riunisce oltre 50 società europee con l'obiettivo di sostenere le aziende a raggiungere la redditività garantendo contemporaneamente lo sviluppo sostenibile, il progresso umano e

ponendo la responsabilità sociale d'impresa al centro delle strategie di business.

Customer Relationship Management

(CMR) insieme di strategie per la gestione delle relazioni con la clientela.

Customer satisfaction

letteralmente "la soddisfazione del cliente"; è un parametro utilizzato per confrontare in termini relativi la bontà di un determinato servizio offerto al pubblico.

Emas (Eco Management and Audit

Scheme) schema di Gestione e Audit Ambientale secondo il Regolamento della Comunità Europea n. 761/01, che detta le regole per l'adozione volontaria di sistemi di gestione ambientale (analoghe allo standard ISO 14001) e la redazione della Dichiarazione Ambientale.

Front line

al pubblico.

Global Compact

iniziativa volontaria promossa dall'Organizzazione delle Nazioni Unite nel luglio 2000. I principi indicati nel Global Compact abbracciano i diritti umani, i diritti dei lavoratori e le questioni ambientali.

GRI (Global Reporting Initiative)

è un impegno internazionale a lungo termine, la cui missione è sviluppare e diffondere linee guida ad uso volontario per la realizzazione di rapporti sugli aspetti economici, ambientali e sociali dell'attività dell'impresa.

IBS

Istituto Europeo per il Bilancio Sociale.

Impatto ambientale

qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

Internet Banking

servizio che consente di disporre

operazioni bancarie (acquisto/vendita titoli bancari, bonifici, ecc.) ed accedere alle informazioni relative al conto corrente e al dossier titoli anche attraverso il personal computer. Permette inoltre di ricevere informazioni "on line" sull'andamento dei principali mercati o su quello dei singoli titoli.

MPSafe

sistema di monitoraggio interno della Banca che assicura la rilevazione dei dati che fanno riferimento all'adeguatezza dei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs. 626/94, agli aspetti della sicurezza, delle condizioni microclimatiche, dei livelli di manutenzione degli impianti, della formazione, oltre che dagli aspetti ambientali connessi al SGA.

Merchant bank

società finanziaria volta a sviluppare attività di acquisizione e di ristrutturazione di altre società, sia nazionali che estere per favorire lo sviluppo sul piano economico-aziendale, oltre che finanziario.

Norma UNI EN ISO 14001

norma italiana relativa a "Requisiti e guida per l'uso" dei Sistemi di Gestione Ambientali, pubblicata nel novembre del 1996. Costituisce il recepimento in lingua italiana della norma europea EN ISO 14001, la quale a sua volta è il recepimento, senza alcuna modifica, della norma internazionale ISO 14001 del 1996.

Private banking

servizi finanziari riservati alla clientela privata cosiddetta "di fascia alta" per la gestione globale delle esigenze finanziarie.

Responsabilità Sociale d'Impresa

integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate.

Retail

letteralmente "al dettaglio". Retail banking indica un'operatività bancaria

rivolta prevalentemente alle famiglie consumatrici ed alle piccole imprese.

Rifiuti pericolosi/non pericolosi

ai sensi del D. Lgs 22/97 si definisce rifiuto qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi, abbia deciso o sia obbligato a disfarsi. I rifiuti pericolosi possiedono per definizione almeno una delle 14 caratteristiche di pericolo definite in relazione ai rischi per l'uomo e per l'ambiente secondo quanto previsto dalle norme comunitarie.

ROA

Acronimo di return on assets. Indice di redditività dei capitali investiti nelle attività aziendali, a prescindere dalle fonti di finanziamento. Si calcola rapportando percentualmente il reddito operativo, cioè i profitti al lordo degli oneri finanziari e fiscali, al totale delle attività nette.

ROE

acronimo di Return On Equity. Indice di redditività del capitale proprio, espresso dal rapporto tra l'utile netto ed il capitale proprio.

Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A.)

parte del sistema di gestione che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, rendere operativa, verificare e correggere la politica ambientale.

Share

azione, costituisce l'unità in cui è ripartito il capitale sociale.

Stakeholder

soggetti che possono influenzare, essere influenzati o avere un interesse per le attività dell'impresa/banca, come il personale, gli azionisti, i clienti, la comunità locale e quella nazionale, lo Stato, i fornitori e le generazioni future.

Stock granting

assegnazione gratuita di azioni ai dipendenti.

Sviluppo sostenibile

sviluppo che soddisfa i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.

Triple Bottom Line

approccio integrato che, nell'ottica dello sviluppo sostenibile, considera congiuntamente gli aspetti economico-finanziari, sociali e ambientali.

Turn over

termine che indica la velocità alla quale avviene la rotazione del personale nelle aziende.

UNEP (United Nations Environment Programme)

programma ambientale delle Nazioni Unite volto a promuovere lo sviluppo sostenibile presso le imprese e i cittadini.

Valore aggiunto

dal punto di vista del Bilancio Sociale, il valore aggiunto rispecchia i risultati socialmente rilevanti raggiunti da un'organizzazione in termini di ricchezza prodotta e distribuita.

Video terminalista

il lavoratore che utilizza un'attrezzatura munita di videoterminale in modo sistematico per almeno 20 ore settimanali, dedotte le interruzioni.

WBCSD (World Business Council for Sustainable Development)

Consiglio Mondiale delle Imprese per lo Sviluppo Sostenibile, associazione operante su scala internazionale ed impegnata nel diffondere e promuovere tra le imprese e le altre istituzioni i concetti di sviluppo sostenibile, di eco-efficienza, d'innovazione e di responsabilità sociale.

INDICE ANALITICO

Acqua	4, 38, 42-43, 49, 53		
Advisory Board	23, 24	Obiettivi raggiunti	104-106
Agenda 21 locale	33	Organizzazioni sindacali	69, 70
Armamenti	20		
Assetto organizzativo	9	Parere Deloitte	111
Attività convegnistica	88	Patrimonio artistico	89
Attività culturale	87	Percorso di Banca MPS nella CSR	11
Attività editoriale	88	Performance ambientale	37-54
Attività sportiva	87	Performance economica	55-59
Azionisti	18, 21, 81	Performance sociale	61-94
		Piano industriale	9, 12
Carta	4, 38, 42-43, 47, 50	Politica Ambientale	19, 25-26, 39
Categorie protette	66	Prince of Wales's Business & the Environmental Programme	32
Clienti	4, 7, 18, 57, 62, 73, 105, 112	Privacy	78, 79
Codice di comportamento	84-85	Project financing	102
Collettività	4, 6, 59, 62, 87, 112	Progetto ETHMA	33
Contenzioso	70, 94	Programma Green Light	46, 104
Conto economico	56		
Corporate governance	82, 114	Raccolta da Clientela	4, 57, 73-74, 105
CSR Europe	31, 114	Rapporti con Università	89
Customer satisfaction	18, 77, 114	Rating	85, 86
		Reclami	4, 80
Disabili	66, 77, 107	Rete territoriale	14, 15
		Retribuzioni	65
Emissioni di CO2	4, 42-43, 46, 52-54, 107	Riscossione tributi	4, 92
Energia	4, 38, 42-46, 53, 102, 104	Rifiuti	4, 38, 42-43, 47, 50, 102, 107, 115
		Risorse umane	6, 58-59, 62-72, 106, 107
Filiale ecologica	40		
Finanziamenti con garanzia FEI	96	Salute e Sicurezza	28, 29, 70
Fondazione MPS	6, 58, 59, 81, 98	Settore Politiche Ambientali	23
Fondi d'investimento etici ed ambientali	26, 99	Sistema di Gestione Ambientale	19, 25-27, 104, 115
Formazione	4, 13, 18, 67-68, 104	Sistema di Gestione per la Qualità	28
Fornitori	6, 29, 62, 93, 112	Sistemi di incentivazione	65
Impieghi	4, 75, 105	Soci	6, 58-59, 62, 81, 112
Identità aziendale	8	Sodalitas	32
Indicatori ambientali	4, 44-54	Sostegno a progetti umanitari	89
Indicatori economici	4	Stakeholder	5, 6, 18-19, 62, 106, 107, 112, 115
Indicatori sociali	4, 62	Stato, Autonomie locali e altre Istituzioni	7, 58, 62, 91, 112
Indici di sostenibilità	85, 106	Stato patrimoniale	56
Infortuni	4, 68, 72, 96	Storia	10
Interventi di sostegno sociale	98	Struttura organizzativa	22
Linee guida	5, 26-27, 111	Tesoreria e cassa	4, 7, 28, 77, 91
Master universitari	90, 104	Traguardi futuri	107
Metodologia di rendicontazione	5	Trasporti	38, 42, 51-52
Microcrediti di solidarietà	98, 107		
Missione	18	UN Global Compact	21, 31, 114
MPS Bancaverde	24, 27, 100	U.N.E.P.	21, 30, 115
Mutui	28, 68, 77		
		Valore aggiunto	4, 58-59, 115
Norma ISO 14001	19, 25-27, 104, 115	Valori	18
Norma ISO 9001	28, 77, 78, 91, 94	Valutazione del Bilancio	112
Norma SA 8000	28, 94		
		WBCSD	21, 30, 115