



BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A.



INDICE

- 1 Lettera del Presidente
- 3 Guida alla lettura

5 IL GRUPPO MPS

- 7 Il profilo del Gruppo
- 8 Storia
- 9 Assetto organizzativo
- 10 La rete territoriale del Gruppo MPS
- 11 Strategie e Piano Industriale

13 RESPONSABILITÀ SOCIALE E SISTEMI DI GOVERNANCE

- 14 Responsabilità Sociale d'Impresa - *Il percorso del Gruppo MPS*
- 15 Valori e politiche di responsabilità sociale
- 19 Corporate Governance
- 23 Sistemi di Governo della Responsabilità Sociale
- 25 Promozione di uno sviluppo rispettoso della società e dell'ambiente

27 PERFORMANCE

- 28 La Banca in cifre

29 PERFORMANCE AMBIENTALE

- 32 La gestione degli aspetti ambientali diretti
- 33 *Energia*
- 36 *Trasporti*
- 37 *Acqua*
- 38 *Carta*
- 39 *Rifiuti*
- 41 *Emissioni atmosferiche*
- 43 La gestione degli aspetti ambientali indiretti
- 43 *Rischio ambientale del credito*
- 44 *Prodotti e servizi finanziari a valenza ambientale*
- 45 *Acquisti eco-compatibili*

47 PERFORMANCE ECONOMICA

- 48 Dati significativi di gestione
- 50 Prospetto sintetico del Valore Aggiunto
- 51 Distribuzione del Valore Aggiunto

53 PERFORMANCE SOCIALE

- 55 Risorse umane
- 63 Clienti
- 74 Soci
- 77 Collettività
- 82 Stato, Autonomie Locali ed altre Istituzioni
- 85 Fornitori

87 OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI

91 ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO

- 92 Banca Toscana S.p.A.
- 94 Banca Agricola Mantovana S.p.A.
- 96 MPS BancaVerde S.p.A.
- 98 MPS Merchant S.p.A.
- 100 Monte Paschi Asset Management SGR S.p.A.
- 101 Consum.it S.p.A.
- 102 MPS Finance S.p.A.
- 103 MPS Venture SGR S.p.A.

105 ACCREDITAMENTO DEI DATI

- 106 Relazione della Società di Revisione
- 108 Valutazione del Bilancio Socio-Ambientale da parte degli stakeholder

- 110 Indice degli argomenti secondo le linee guida GRI e ABI
- 111 Indice degli argomenti riguardanti i principi del Global Compact
- 112 Glossario

Questionario di valutazione del Bilancio Socio-Ambientale 2003

GLI ORGANI AMMINISTRATIVI E DI CONTROLLO

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

Pier Luigi Fabrizi

Vice Presidenti

Stefano Bellaveglia

Emilio Gnutti

Consiglieri

Fabio Borghi

Francesco Gaetano Caltagirone

Turiddo Campaini

Massimo Caputi

Francesco Saverio Carpinelli

Giuseppe Catturi

Luca Fiorito

Lorenzo Gorgoni

Andrea Pisaneschi

Carlo Querci

Roberto Rossi

Ivano Sacchetti

Girolamo Strozzi

COLLEGIO SINDACALE

Presidente

Giuseppe Vittimberga

Sindaci effettivi

Pietro Fabretti

Leonardo Pizzichi

Sindaci supplenti

Stefano Mendicino

Marco Turillazzi

DIREZIONE GENERALE

Direttore Generale

Emilio Tonini

Vice Direttore Generale Vicario

Pier Luigi Corsi

Vice Direttori Generali

Rossano Bagnai

Antonio Vigni



LETTERA DEL PRESIDENTE

Anche il 2003 è stato un anno non semplice per il sistema bancario italiano. Il perdurare della difficile congiuntura nazionale, pur in un quadro di cauta ripresa di alcune importanti aree economiche mondiali, e le forti tensioni geo-politiche internazionali hanno contribuito a mantenere complesso e incerto lo scenario all'interno del quale le banche si sono trovate ad operare.

Nel difficile contesto accennato, sono sopravvenute le problematiche delle crisi aziendali e del cosiddetto risparmio tradito. Ne è derivata un'enfatizzazione in negativo del ruolo di responsabilità sociale delle banche. Questa circostanza, comunque, ha anche offerto l'opportunità di una reazione volta ad evitare il rischio di una crisi di fiducia sistemica. La reazione si è tradotta in diverse iniziative sviluppate sia dalle singole banche, sia a livello dell'intero sistema bancario.

Per quanto mosse da criticità contingenti, le diverse iniziative hanno avuto in comune il merito di richiamare l'attenzione di tutti sull'indispensabilità di rifondare il rapporto tra le banche e la clientela sui principi della trasparenza e della correttezza, rinsaldando il rapporto fiduciario tradizionalmente alla base di tutta l'attività bancaria.

Sul comportamento tenuto dal Gruppo Monte dei Paschi di Siena nelle circostanze richiamate, in particolare sull'intuizione di aprire i tavoli di conciliazione con le Associazioni dei Consumatori per pervenire in tempi ragionevoli alla risoluzione della vicenda dei piani finanziari e dei prodotti strutturati, si è avuto modo di argomentare in precedenti occasioni. Tuttavia, la pubblicazione del Bilancio Socio-Ambientale rappresenta il momento ideale per ribadire che la linea di condotta adottata non è stata il frutto di opportunismi dettati dalla difficile situazione contingente, quanto piuttosto di un radicato sistema di valori che da sempre ha indotto la Banca ed il Gruppo a cercare strade e soluzioni nell'interesse dei diversi stakeholder, nel caso specifico della clientela.

Un segno tangibile di consenso alla scelta compiuta è pervenuto dalla recente conferma dell'inserimento del titolo BMPS nel Dow Jones Sustainability Index World e negli indici FTSE4Good Europe e FTSE4Good Global del Financial Times, nonché dall'inclusione dello stesso titolo in un ulteriore indice etico di livello mondiale, l'indice Ethibel, stilato dalla omonima agenzia di rating belga.

Nel corso del 2003 l'impegno della Banca e del Gruppo in campo sociale ed ambientale è proseguito in via ordinaria lungo le linee tracciate negli anni precedenti.

Sul versante dei prodotti a valenza etico-sociale, merita ricordare l'ampliamento dell'operatività nel comparto degli investimenti socialmente responsabili, con la nascita della gamma 'etica' Sistema Ducato Etico, che accorpa i due fondi lanciati nel 2001, Ducato Etico Globale e Ducato Etico Civita, ed un nuovo fondo obbligazionario, Ducato Etico Fix, che investe prevalentemente in obbligazioni di aziende che si contraddistinguono per l'adozione di *business practices* conformi ai principi della responsabilità sociale e ambientale.



Nel corso dell'anno la Banca Monte dei Paschi di Siena, al fine di promuovere la diffusione di comportamenti e prassi socialmente ed ambientalmente sostenibili fra i propri stakeholder, ha anche partecipato al progetto "Ethics & Market", promosso da alcune associazioni di consumatori europee per stimolare lo sviluppo della domanda e dell'offerta di fondi etici. La Banca ha inoltre aderito all'iniziativa "Sviluppo sostenibile attraverso il Global Compact", promossa dal Ministero del Lavoro e dall'International Labour Organization (ILO), impegnandosi a fianco di quest'ultima in un'ampia azione di sensibilizzazione delle piccole e medie imprese italiane sui principi della responsabilità sociale.

Degna di attenzione anche la significativa esperienza maturata nel campo delle certificazioni di qualità ed ambientali. Alle diverse attestazioni di conformità ISO 9001 ottenute dai prodotti e dai servizi delle aziende del Gruppo a partire dal 2002 ed ai prestigiosi riconoscimenti conquistati da MPS Banca Verde (prima banca in Europa ad iscrivere il proprio nome nel Registro europeo delle imprese aderenti al Regolamento EMAS), si è aggiunta nel 2003 la certificazione ISO 14001 per il sistema di gestione ambientale della Banca Monte dei Paschi di Siena. Sotto il profilo della responsabilità in tema di tutela dei diritti umani e dei lavoratori, invece, è da ricordare il recente conseguimento, da parte di MPS Banca Verde, della certificazione secondo lo standard internazionale Social Accountability 8000.

Di fondamentale importanza, inoltre, le misure organizzative e gestionali adottate dalla Banca nei primi mesi del 2004 in sede di recepimento del D. Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese. Queste misure mirano ad ottimizzare la capacità di prevenire, controllare e sanzionare eventuali comportamenti illeciti commessi, nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda, da parte di soggetti ad essa riconducibili.

Fra gli altri fatti accaduti nell'anno in corso, merita infine particolare attenzione l'adesione al 10° principio del Global Compact delle Nazioni Unite, che impegna la Banca a *'incoraggiare e sostenere tutte le possibili iniziative atte a prevenire e combattere qualsiasi fenomeno di corruzione'*.

Questa edizione del Bilancio Socio-Ambientale della Banca Monte dei Paschi di Siena, oltre a rendere conto della performance ambientale economica e sociale della Banca, riporta una sezione sulle altre società del Gruppo, dedicata alle principali azioni di responsabilità sociale da esse promosse.

L'obiettivo è quello di far comprendere che l'etica della responsabilità è un valore proprio dell'intero Gruppo MPS. Attraverso di esso si vuole contribuire a diffondere i principi fondamentali della centralità dell'uomo e della salvaguardia dell'ambiente, rispondendo così alle complesse ed articolate sfide dell'oggi e del domani.

Pier Luigi Fabrizi

GUIDA ALLA LETTURA

Dal 2000 la Banca Monte dei Paschi di Siena, Capogruppo del Gruppo Bancario MPS, presenta il suo documento di comunicazione sulle tematiche inerenti allo sviluppo sostenibile. Il fine è di mostrare come le sue azioni siano guidate da valori etici fondamentali, coerenti con le aspettative di tutti gli stakeholder - azionisti, clienti, dipendenti, fornitori, Stato ed altri enti pubblici, comunità - che hanno interesse alle sue attività.

Con il Bilancio Socio-Ambientale si vogliono mettere in evidenza i valori che orientano i comportamenti e la gestione responsabile della Banca, quali l'attenzione alla centralità della persona, la correttezza e la trasparenza nei rapporti con i terzi, il rispetto dell'ambiente, nonché esplicitare i risultati ottenuti in tali ambiti ed i progetti di miglioramento per il futuro.

Il documento è articolato in cinque parti fondamentali:

- nella prima sono presentati il Gruppo MPS, la sua storia, il suo assetto organizzativo e le strategie del Piano Industriale;
- la seconda è dedicata ai valori ed ai principi di responsabilità sociale della Banca e del Gruppo ed ai sistemi di gestione introdotti per il governo della tematiche socio-ambientali;
- la terza contiene una dettagliata descrizione delle performance ambientali, economiche e sociali della Banca, con il riscontro del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Bilancio Socio-Ambientale 2002 e la definizione di quelli futuri;
- la quarta illustra le azioni di responsabilità sociale di alcune Società del Gruppo;
- la quinta contiene l'attestazione della verifica dei dati da parte della società di revisione KPMG e riporta le considerazioni degli stakeholder emerse dai questionari di valutazione ricevuti dai lettori dell'edizione precedente.

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. considera il Bilancio Socio-Ambientale un fondamentale strumento per rafforzare il dialogo con gli

stakeholder e perseguire un processo di miglioramento continuo; in quest'ottica, al documento è allegato un questionario, che ogni lettore è invitato a compilare e ad inviare alla Banca esprimendo le proprie osservazioni e considerazioni e segnalando eventuali suggerimenti.

Metodologia di rendicontazione

Il Bilancio Socio-Ambientale è stato redatto, nell'intento di soddisfare i bisogni conoscitivi dei diversi stakeholder, con linguaggio accessibile a tutti, prendendo come riferimento i principali standard e linee guida per la compilazione del rendiconto socio-ambientale, quali il "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del Credito" elaborato dal Gruppo di lavoro interbancario, di cui la Banca fa parte, coordinato dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS) e dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI), le "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative e le linee guida del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

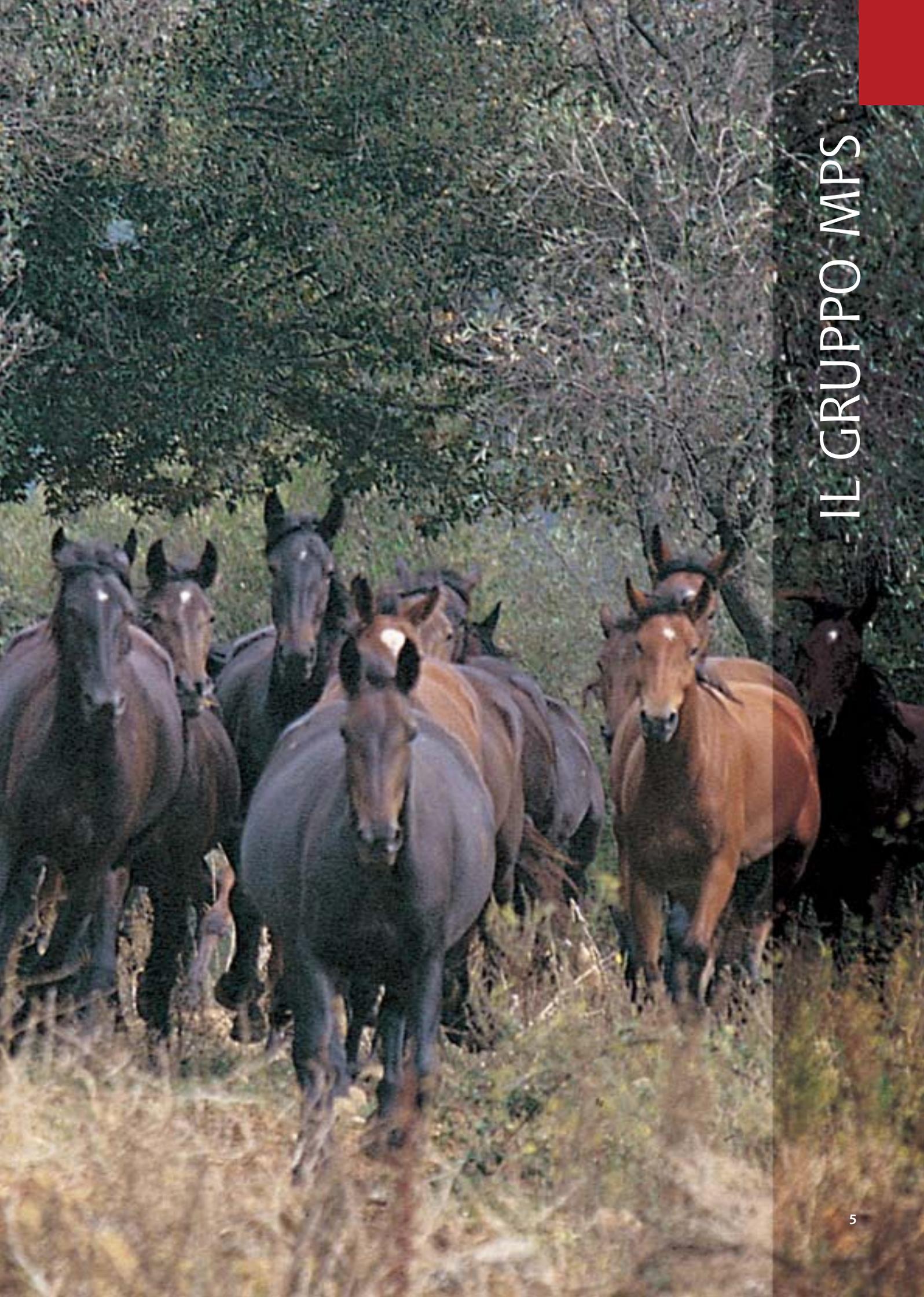
Le note e le informazioni si riferiscono alla Banca Monte dei Paschi di Siena, anche se, per consentirne una visione complessiva, nella prima, nella seconda e nella quarta sezione riguardano anche altre Società del Gruppo.

Per quanto riguarda le tematiche sociali ed ambientali, le informazioni ed i dati sono stati raccolti ed elaborati dal "Gruppo di Lavoro per il Bilancio Socio-Ambientale", di cui fanno parte i referenti delle diverse Aree della Banca, mentre i dati economici sono tratti dalla contabilità e dal Bilancio d'esercizio 2003.

Sebbene siano state messe in atto metodologie di lavoro volte a garantire ed 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.

I dati riportati si riferiscono al 2003 e, in qualche caso, sono integrati, a titolo di raffronto, con quelli degli anni precedenti. Alcune informazioni qualitative sono state estese al primo semestre del 2004.





IL GRUPPO MPS



IL PROFILO DEL GRUPPO

GRUPPO MPS al 31.12.2003 - Dipendenti

	Forza effettiva	Inc. %
Banca Monte dei Paschi di Siena	12.132	45,0
• di cui:		
Corporate Center	978	3,6
Divisione Banca MPS	10.970	40,7
Attività internazionali *	184	0,7
Banca Toscana	3.851	14,3
Banca Agricola Mantovana	3.007	11,2
Banca 121 P.F.	225	0,8
Banca Steinhauslin	240	0,9
TOTALE BANCHE ITALIANE	19.455	72,2
Banche Estere	505	1,9
Società di prodotto	1.607	6,0
Società di servizio	2.534	9,4
• di cui:		
Consorzio Operativo Gruppo MPS	2.241	8,3
Altre Attività	91	0,3
Comparto Riscossione Tributi **	2.528	9,4
Comparto Assicurativo	160	0,6
Altre Società	84	0,3
TOTALE GRUPPO	26.964	100

* Filiali e Rappresentanze all'estero

** Comprende le esattorie gestite direttamente da Banca MPS e le Società esattoriali del Gruppo.

Il Gruppo Monte dei Paschi di Siena è attivo in tutto il territorio nazionale e nelle principali piazze internazionali, con un'operatività che spazia dall'attività bancaria tradizionale all'asset management (fondi comuni d'investimento mobiliari, gestioni patrimoniali, fondi pensione e polizze vita), dall'investment banking alla finanza innovativa d'impresa (project finance, merchant banking, consulenza finanziaria), con una particolare vocazione verso il comparto retail delle famiglie e delle piccole e medie imprese.

Con circa 27.000 dipendenti, oltre 1.800 filiali ed un'articolata struttura di canali di distribuzione alternativi, il Gruppo presta i propri servizi a circa 4,5 milioni di clienti.

Dal giugno 1999 la Capogruppo Banca Monte dei Paschi di Siena è quotata presso il Mercato Telematico Azionario della Borsa Italiana e fa parte, da settembre '99, dell'Indice Mib30.

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 nell'ambito delle 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" (l'attuale I.N.A.I.L.).
- 1907-1923** La Banca esce dai confini delle due province tradizionali: apre le filiali di Empoli, Firenze, Perugia, Napoli e Roma.
- 1929** La Banca partecipa alla costituzione della Banca Toscana.
- 1936** Trasformazione in Istituto di Credito di Diritto Pubblico.
- 1946-1956** Ampliamento della presenza in altre regioni, con l'apertura delle filiali di Bologna, Milano e Genova.
- 1983-1989** Oltre i confini nazionali: New York, Singapore, Francoforte, Londra.
- 1990-1994** È la prima Banca in Italia a diversificare la propria attività nella bancassicurazione, attraverso MontePaschi Vita, e nel comparto dei fondi comuni di investimento, tramite Ducato Gestioni. Potenza inoltre la sua 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). Acquisisce partecipazioni in banche estere: Banca Monte Paschi Belgio, Banca Monte Paschi (Suisse), Monte Paschi Banque (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.
- 1999-2000** Ulteriore espansione attraverso l'acquisizione di partecipazioni in alcune banche regionali con forte radicamento territoriale, fra cui Banca Agricola Mantovana e Banca del Salento.
- 2001-2003** Potenziamento 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 e di MPS Leasing & Factoring nel parabancario. Riassetto del Gruppo MPS, finalizzato a completare l'allineamento della struttura di Gruppo alle strategie delineate dal Piano Industriale ed a consolidare le posizioni in alcune realtà considerate di rilievo strategico, attraverso le seguenti principali operazioni:
- fusione per incorporazione in Banca MPS delle due controllate Banca Toscana e Banca Agricola Mantovana, con successivo scorporo dei rami bancari in due nuove banche commerciali di uguale denominazione, totalmente controllate dalla Capogruppo;
 - fusione per incorporazione in Banca MPS di Banca 121, con simultanea costituzione di una nuova società denominata Banca 121 Promozione Finanziaria;
 - cessione delle quote di partecipazione detenute in Cassa di Risparmio di Prato e in Cassa di Risparmio di San Miniato;
 - costituzione della società MPS Immobiliare S.p.A., totalmente partecipata da Banca MPS, nella quale viene conferito pressoché l'intero patrimonio immobiliare del Gruppo;
 - approvazione del piano di fusione tra Monte Paschi Ireland e Mantovana Ireland Ltd., nell'ambito del programma di riorganizzazione delle società di diritto irlandese del Gruppo;
 - fusione per incorporazione di Ticino Vita in MontePaschi Vita, nel comparto della bancassicurazione;
 - incorporazione, in data 31 maggio 2004, di Banca Steinhauslin in Banca MPS, nell'ambito del programma di riorganizzazione della presenza del Gruppo MPS nel mercato del private banking.

ASSETTO ORGANIZZATIVO

Al fine di garantire un sistema di governo operativo altamente efficiente ed in grado di adattarsi costantemente alla dinamicità dello scenario di riferimento, il modello organizzativo del Gruppo MPS, al 31.12.2003, si articola nelle seguenti componenti:

- **Capogruppo**
Al suo interno si individuano gli Organi Amministrativi, con funzioni di indirizzo generale e strategico del Gruppo, ed il Corporate Center, con funzioni operative di governo e coordinamento.
- **Unità di Business**
Costituiscono i principali centri di profitto del Gruppo e sono riconducibili alle quattro aree di sviluppo strategiche: Banche Commerciali, Personal Financial Services, Private Banking e Nuove Iniziative.
- **Società prodotto**
Dedicati alla produzione ed alla gestione dei prodotti specialistici, offerti al mercato attraverso le Unità di Business e, ove opportuno, le reti terze.
- **Società di servizio**
Specializzate per area di servizio, supportano l'attività delle Unità di Business attraverso la produzione e la gestione di servizi specialistici di qualità.
- **Altre attività**
Completano le attività di interesse del Gruppo, in un'ottica di ottimizzazione della performance.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO MPS



Il Gruppo Bancario e le altre società controllate e collegate sono esposte nel pieghevole di copertina del presente documento.

LA RETE TERRITORIALE DEL GRUPPO MPS

GLI SPORTELLI DEL GRUPPO IN ITALIA (31.12.2003)

Banca MPS	1.082
Banca Toscana	415
Banca Agricola Mantovana	290
Banca Steinhauslin	13
TOTALE GRUPPO MPS	1.800

QUOTA DI MERCATO
(sportelli sul totale nazionale) 5,90



UFFICI DI RAPPRESENTANZA ESTERI

Istanbul
Il Cairo
Tunisi
Mosca
Pechino
Shanghai
Algeri

FILIALI ESTERE

Francoforte
Londra
Madrid
New York
Hong Kong
Singapore

Legenda

■ n° filiali
■ quota di mercato (sportelli sul totale regionale)

STRATEGIE E PIANO INDUSTRIALE

Il Piano Industriale 2003-2006, disponibile sul sito www.mps.it, conferma, in stretta continuità con i precedenti, le aspirazioni strategiche del Gruppo MPS in termini di:

- **crescita dimensionale e miglioramento della performance reddituale;**
- **focalizzazione sul mercato Retail, su quello delle Piccole e Medie Imprese e degli Enti;**
- **rafforzamento della presenza nel Private Banking;**

Le leve gestionali indicate per il raggiungimento di tali obiettivi sono:

- la **crescita della produttività commerciale**, attraverso la prosecuzione della specializzazione delle strutture produttive e distributive per mercati e segmenti di clientela;
- il **miglioramento dell'efficienza operativa**, tramite il consolidamento degli interventi di razionalizzazione della struttura di costo, sia a livello di spese per il personale, che amministrative;
- l'**ottimizzazione della gestione dei rischi** e il **rafforzamento patrimoniale**.







RESPONSABILITÀ SOCIALE E SISTEMI DI GOVERNANCE

RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA IL PERCORSO DEL GRUPPO MPS

-
- 1998**
- Banca MPS, prima tra le aziende di credito italiane, sottoscrive la Dichiarazione del Programma Ambientale delle Nazioni Unite per la Finanza Sostenibile (UNEP Financial Initiatives).
-
- 1999**
- Il 29 ottobre Banca MPS e l'Istituto Nazionale di Credito Agrario - INCA (oggi MPS BancaVerde) organizzano un convegno sul tema "Lo sviluppo eco-compatibile come opportunità di crescita economica e sociale".
-
- 2000**
- Il Consiglio di Amministrazione di Banca MPS definisce la "Carta dei Valori" del Gruppo.
 - Viene dato avvio al disimpegno del Gruppo MPS dal settore degli armamenti.
-
- 2001**
- Costituzione, nell'ambito del Corporate Center, del Settore Politiche Ambientali.
 - Pubblicazione del Bilancio Sociale 2000 e del Rapporto Ambientale 2000 di Banca MPS.
 - MP Asset Management SGR immette sul mercato i fondi Ducato Etico Civita e Ducato Etico Globale.
 - Costituzione dell'Advisory Board, comitato consultivo esterno di esperti in campo economico e scientifico che rappresenta la struttura di riferimento del Gruppo per l'identificazione delle tendenze evolutive mondiali nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa.
 - Pubblicazione del Bilancio Sociale 2000 di INCA.
 - INCA 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**
- Banca MPS ottiene la Certificazione di qualità ISO 9001 per servizi alla clientela.
 - Banca MPS aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite.
 - MPS BancaVerde ottiene la Certificazione ambientale ISO 14001 e la Registrazione EMAS.
 - Banca MPS sottoscrive la Dichiarazione sul tema "Finanza e sviluppo sostenibile", presentata, in seno al World Business Council for Sustainable Development, al Summit Mondiale sullo Sviluppo Sostenibile di Johannesburg.
 - Il titolo di Banca MPS viene inserito nell'indice borsistico mondiale di sostenibilità Dow Jones Sustainability Index World.
 - Il Bilancio Socio-Ambientale di Banca MPS si aggiudica il Premio Speciale "Bilancio della Sostenibilità Grandi Organizzazioni", nell'ambito del concorso "Oscar di Bilancio e della Comunicazione Finanziaria 2002".
 - Pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità di MPS BancaVerde.
 - Il Consiglio di Amministrazione di Banca MPS approva il Documento di Politica Ambientale.
-
- 2003**
- Banca MPS ottiene la Certificazione ambientale ISO 14001.
 - Il titolo di Banca MPS viene inserito nell'indice borsistico mondiale di sostenibilità FTSE4Good.
 - Pubblicazione del primo Bilancio Socio-Ambientale di Banca Agricola Mantovana.
 - La Commissione Europea conferisce a Banca MPS il premio "Green Light Partner 2003".
-
- 2004**
- Il titolo di Banca MPS viene inserito nell'indice borsistico di sostenibilità ETHIBEL (31.03.2004).

VALORI E POLITICHE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

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.

Il Monte dei Paschi di Siena, riconoscendo nelle sue stesse origini e nella lunga tradizione di “banca della gente” i segni forti dell’attenzione ai valori dell’equità sociale e della tutela dell’ambiente, ha intrapreso da alcuni anni un impegnativo processo di integrazione di tali istanze nelle proprie attività.

Per fare questo, ha ritenuto necessario provvedere innanzitutto all’esplicitazione di precisi impegni di una politica di responsabilità sociale, che hanno trovato formalizzazione nei seguenti atti e dichiarazioni:

CARTA DEI VALORI

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.

POLITICA AMBIENTALE DI BANCA MPS

Ci impegniamo a perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, riducendo in maniera progressiva gli impatti ecologici delle nostre attività.

Adottiamo tutte le necessarie misure per prevenire, eliminare o ridurre qualsiasi forma di inquinamento ambientale nel pieno rispetto della normativa vigente.

Miriamo ad assicurare che il personale e gli stakeholder siano costantemente informati e sensibilizzati sulla politica e sugli obiettivi ambientali dell'azienda.

Ci impegniamo a sviluppare politiche di credito e di investimento che premiano processi e prodotti ad impatto positivo sull'ambiente e sul sociale.

SCELTA DI DISIMPEGNO 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.



ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE



Il Global Compact è l'iniziativa internazionale dell'ONU che coinvolge imprese di tutto il mondo per supportare, insieme alle Agenzie delle Nazioni Unite, al mondo del lavoro, alle organizzazioni non governative e ad altri attori della società civile nove principi universali in tema di diritti umani, tutela del lavoro e salvaguardia dell'ambiente.

Nel giugno del 2002, accogliendo l'invito del Segretario Generale dell'ONU Kofi Annan, il Presidente Prof. Pier Luigi Fabrizi ha sottoscritto l'adesione della Banca MPS al Global Compact. Sono infatti apparse subito evidenti le forti sinergie tra le politiche di responsabilità sociale intraprese dalla Banca e l'impegno che si andava ad assumere con tale adesione.

La Banca ha partecipato ai Summit annuali del Global Compact ed ha illustrato le proprie iniziative, volte ad incorporare ed a promuovere i nove principi, nel Learning Forum del sito web www.unglobalcompact.org.

Nel maggio del 2004 è stata accolta favorevolmente la proposta di inclusione del 10° principio del Global Compact, mediante sottoscrizione dell'impegno ad *"incoraggiare e sostenere tutte le possibili iniziative atte a prevenire e combattere qualsiasi fenomeno di corruzione"*. In appendice al presente documento è riportato un sommario delle principali iniziative e performance della Banca in riferimento ai principi del Global Compact.

SOTTOSCRIZIONE DELLA DICHIARAZIONE SULL' AMBIENTE E LO SVILUPPO SOSTENIBILE NELL' AMBITO DELL' INIZIATIVA FINANZIARIA DEL PROGRAMMA AMBIENTALE DELLE NAZIONI UNITE (UNEP-FI)*

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

Ci impegniamo a tener conto delle esigenze ambientali nelle nostre attività ed a sviluppare un dialogo con 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.

* Dichiarazione sottoscritta sia da Banca MPS che da MPS BancaVerde.

SOTTOSCRIZIONE DELLA DICHIARAZIONE SULLA FINANZA E LO SVILUPPO SOSTENIBILE SVILUPPATA DALLA BANCA IN SENO AL WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (WBCSD)

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

ADESIONE AI **CODICI DI COMPORTAMENTO E DI AUTODISCIPLINA DEL SETTORE BANCARIO E FINANZIARIO** PROMOSSI DALL'ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

Svolgiamo la nostra attività con trasparenza, diligenza e professionalità.

Informiamo il cliente sulle condizioni economiche dei prodotti/servizi offerti.

Garantiamo la riservatezza nel trattamento delle informazioni da parte dei nostri dipendenti e vietiamo l'utilizzo di informazioni confidenziali per effettuare operazioni personali.

Accertiamo, secondo le modalità stabilite dalla legge, l'identità delle persone che si rivolgono alla Banca per svolgere operazioni e richiediamo la collaborazione del cliente per acquisirne migliore conoscenza, allo scopo di impedire un uso improprio del sistema bancario e finanziario.

Vietiamo al personale di promettere, erogare e ricevere favori, somme e benefici finalizzati ad ottenere vantaggi impropri.

Diffondiamo i Codici tra i dipendenti ed i collaboratori, affinché ne acquisiscano conoscenza e rispettino i principi in essi contenuti.

CORPORATE GOVERNANCE

La Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. ha aderito, nel marzo 2001, al **Codice di Autodisciplina** delle Società Quotate (c.d. Codice Preda), dando successivamente attuazione ai principi in esso contenuti in termini sia di previsioni statutarie che di prassi operativa.

Si riporta una sintetica indicazione degli Organi societari e di altre Funzioni e Procedure previsti dal sistema di Corporate Governance della Capogruppo (per approfondimenti si rimanda al Bilancio d'esercizio 2003 della Banca MPS, disponibile in www.mps.it).

ORGANI DELLA SOCIETÀ

Assemblea

Consiglio di Amministrazione

Comitato Esecutivo

Amministratore Delegato (non nominato)

Presidente

Collegio Sindacale

Comitati

Direttore Generale

FUNZIONI E PROCEDURE

Disciplina delle operazioni con parti correlate

Trattamento delle informazioni riservate

Sistema di controllo interno

Investor Relations



ORGANI DELLA SOCIETÀ

Assemblea

Rappresenta l'universalità dei soci e le sue delibere, prese in conformità della legge e dello Statuto, obbligano tutti i soci.

Ad essa possono partecipare con diritto di voto gli azionisti che dimostrino la loro legittimazione, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Il regolamento assembleare, conforme allo schema-tipo redatto congiuntamente dalle associazioni di categoria Assonime e ABI, è posto a conoscenza dei soci mediante apposita informativa in occasione di ogni Assemblea.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, come determinato dall'Assemblea del 26 aprile 2003 con il sistema del voto di lista, è **composto da 16 membri**: 8 nominati su proposta della Fondazione Monte dei Paschi di Siena e gli altri 8 su proposta di 70 azionisti della Banca riuniti in un patto parasociale.

I consiglieri rimangono in carica tre esercizi e sono rieleggibili.

Tutti i Consiglieri sono amministratori non esecutivi ed indipendenti:

- ▶ **Non esecutivi** in quanto l'Amministratore Delegato, anche se figura statutariamente contemplata, non è stato al momento nominato, né vi sono amministratori che ricoprono funzioni direttive nella Banca.
- ▶ **Indipendenti** in quanto, sulla base delle informazioni fornite dagli interessati, essi non risultano intrattenere - direttamente o indirettamente - rapporti economici rilevanti con la Banca o con le sue controllate, ovvero rapporti partecipativi di entità tale da permettere loro di esercitare il controllo o un'influenza notevole sulla società stessa, ovvero essere familiari stretti di soggetti che si trovino in dette situazioni.

La **remunerazione** dei Consiglieri, determinata dall'Assemblea, è strutturata in tre componenti: compenso annuo, medaglie di presenza per la partecipazione alle riunioni, rimborso delle spese di trasferimento e soggiorno. Non è al momento 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. Nel 2003 il compenso complessivamente percepito dagli Amministratori della Capogruppo è stato pari a euro 2.120.000.

Nel corso del 2003 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 31 volte.

Comitato Esecutivo

È composto da 8 Consiglieri. In casi di necessità ed urgenza può assumere deliberazioni in merito ad affari di competenza del Consiglio di Amministrazione, fatta eccezione per quelli di esclusiva competenza di quest'ultimo.

Nel corso del 2003 il Comitato Esecutivo si è riunito 45 volte.

RECEPIMENTO DEL D. LGS. 231/2001 SULLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE IMPRESE

Il Decreto Legislativo 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento nazionale il concetto di responsabilità amministrativa dell'impresa per reati commessi, nel suo interesse, da soggetti ad essa riconducibili. In particolare, il legislatore ha ritenuto di dover sanzionare, i reati concernenti la truffa e la malversazione ai danni dello Stato e degli enti pubblici e l'indebita percezione di erogazioni pubbliche.

Nella Banca MPS è stato prontamente costituito un Gruppo di Lavoro con il compito di curare gli adempimenti connessi alla normativa suddetta e, in particolare, di elaborare, in base ad una puntuale mappatura delle attività maggiormente a rischio, un modello organizzativo idoneo a prevenire la commissione dei reati sopra indicati. Sulla base delle valutazioni e dei risultati raggiunti dal Gruppo di Lavoro, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha deliberato, in data 1 aprile 2004, il **Modello 231 di Banca MPS**; che introduce un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello stesso.

Comitati

Costituiti con funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione, tra essi si ricordano, in particolare:

- **Il Comitato per la Remunerazione**
Ha il compito di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione in ordine alla remunerazione degli amministratori investiti di particolari cariche ed al trattamento economico dell'Alta Direzione della Banca.
- **Il Comitato per il Controllo Interno**
Supporta il Consiglio nelle iniziative tese a conseguire un idoneo sistema di controlli interni, ivi compresi i rapporti con la società di revisione, vigilando inoltre sull'osservanza e sul periodico aggiornamento delle regole di Corporate Governance; costituisce l'Organo di vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Presidente

Ha la rappresentanza della Banca di fronte a terzi, convoca e presiede l'Assemblea, le riunioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, stabilendone gli ordini del giorno.

Il Consiglio non ha conferito deleghe al Presidente; peraltro, nei casi di necessità ed urgenza e qualora non vi possa provvedere il Comitato Esecutivo, il Presidente può assumere deliberazioni in merito ad affari di competenza del Consiglio di Amministrazione o del Comitato Esecutivo, fatta eccezione per quelli riservati alla competenza esclusiva del Consiglio.

Collegio Sindacale

Si compone di tre membri effettivi e due supplenti; i Sindaci rimangono in carica tre esercizi e possono essere riconfermati.

I Sindaci non possono ricoprire la medesima carica in più di cinque società quotate in Italia non appartenenti al Gruppo MPS; essi non possono ricoprire cariche in altre banche diverse da quelle del Gruppo MPS e da quelle nelle quali si configura una situazione di controllo congiunto.

Direttore Generale

- Sovrintende alla struttura organizzativa della Società e ne è responsabile.
- Compie le operazioni e tutti gli atti di ordinaria amministrazione.
- Avanza proposte e relazioni ai competenti organi amministrativi.
- Provvede alla esecuzione delle deliberazioni degli organi amministrativi, attendendo al coordinamento operativo delle attività delle società controllate facenti parte del Gruppo.
- È il capo del personale.
- In tema di erogazione del credito e di gestione corrente, esercita i poteri delegatigli dal Consiglio, avvalendosi dei Vice Direttori Generali e dei Dirigenti.

ALTRE FUNZIONI E PROCEDURE AZIENDALI

Codice di comportamento per le operazioni con parti correlate

Definisce la normativa interna sul tema.

Le Operazioni Ordinarie (che non presentano alcun elemento di particolarità) sono deliberate secondo le competenze autorizzative fissate dall'attuale sistema delle autonomie deliberative applicato in Banca.

Le Operazioni Significative (che comportano obblighi di informativa al mercato ai sensi dell'art. 71 bis del "Regolamento Emittenti" adottato dalla Consob con delibera 11971) e quelle Rilevanti (che, pur non potendosi intendere come Operazioni Significative, tuttavia presentano elementi di atipicità e/o inusualità) rientrano nell'ambito di competenza del Consiglio di Amministrazione.

Trattamento delle informazioni riservate

Vige una specifica normativa interna che detta le regole comportamentali inerenti alla riservatezza dei dati, anche in riferimento alle informazioni "price sensitive".

In materia di "internal dealing" la Banca ha adottato un proprio Codice di comportamento, volto ad assicurare trasparenza alle operazioni compiute dalle "Persone Rilevanti" su azioni o altri strumenti finanziari quotati della Banca e delle sue controllate e su strumenti finanziari (anche non quotati) ad essi connessi.

Oltre alle figure espressamente indicate dalla normativa di riferimento come "Persone Rilevanti" (Amministratori, Sindaci e Direttore Generale), la Banca ha inserito in tale categoria anche altri componenti la struttura di vertice della Capogruppo.

Il testo integrale del Codice di comportamento sull'internal dealing è disponibile nel sito internet della Banca www.mps.it.

Sistema di Controllo Interno

La Banca, nel rispetto della normativa civilistica e di vigilanza ed in linea con le indicazioni rivenienti dal Comitato di Basilea, si è dotata di un Sistema di Controllo Interno.

La struttura del sistema dei controlli è formalizzata in un apposito Regolamento di Gruppo approvato dal Consiglio di Amministrazione. L'Area Controlli Interni, in staff al Direttore Generale, ha il compito di assicurare una adeguata evoluzione del sistema complessivo dei controlli.

Investor Relations

Informazioni sulle attività di relazione con gli investitori sono riportate nel Capitolo "Soci".

SISTEMI DI GOVERNO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Alla luce delle recenti crisi societarie che hanno interessato i mercati finanziari, sia a livello nazionale che internazionale, la questione della corporate governance assume oggi una connotazione molto più articolata rispetto al passato, andando a comprendere non più solo i tradizionali aspetti inerenti alla contendibilità della proprietà, alla tutela delle minoranze, alla composizione ed al ruolo dei consigli di amministrazione, ma anche al tema della responsabilità sociale dell'impresa nei confronti di tutti i propri stakeholder.

L'adozione volontaria di modelli organizzativi e gestionali, volti ad assicurare il costante rispetto non solo delle norme giuridiche, ma anche di valori di tipo etico, costituisce per il Gruppo un'opportunità per migliorare l'accountability ed i rapporti con l'opinione pubblica e la società nel suo complesso, rappresentando quindi un importante fattore per la crescita sociale.

Se da una parte il modello di organizzazione societaria della Capogruppo Banca MPS aderisce ai dettami normativi del Codice Preda, dall'altra si va ricercando il migliore adeguamento delle strutture del Gruppo verso assetti idonei a dare concreta attuazione alle politiche socio-ambientali definite.

Lo sviluppo di nuove piattaforme commerciali, volte a migliorare la capacità di personalizzare i servizi alle diverse esigenze della clientela (cfr. Capitolo "Clienti"), e l'evoluzione dei sistemi di gestione del personale verso modelli improntati allo sviluppo ed alla valorizzazione delle competenze (cfr. Capitolo "Risorse Umane"), sono due significativi esempi di tale impegno, che vanno ad aggiungersi alle ormai consolidate strutture organizzative dedicate al presidio diretto delle tematiche sociali ed ambientali, quali:

Il Settore Politiche Ambientali

Unità di Corporate Center preposta al complessivo coordinamento delle politiche socio-ambientali del Gruppo MPS.

Fra i compiti della struttura si segnalano:

- l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale;
- la promozione delle attività formative in campo sociale;
- la comunicazione con gli stakeholder sui temi socio-ambientali.

MPS BancaVerde

MPS BancaVerde nel ruolo di "Centro di eccellenza nel campo ambientale a favore dello sviluppo sostenibile ed a sostegno dell'agricoltura e dell'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.

I membri dell'ADVISORY BOARD

Jacqueline Aloisi de Lardere: *direttore della Divisione Tecnologia, Industria ed Economia dell' United Nations Environment Programme (UNEP) - Parigi.*

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".*

Robert Solow: *premio Nobel 1987 per l'Economia "per i suoi contributi alla teoria della crescita economica".*

Advisory Board

Comitato di esperti di fama internazionale in ambito scientifico ed economico con funzioni consultive per il Management della Banca in tema di Responsabilità Sociale d'Impresa, nominati nel 2001 con incarico biennale.

L'Advisory Board, oltre all'identificazione delle tendenze evolutive nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa in generale e nella rendicontazione sociale, ha approfondito, in occasione di appositi convegni, i seguenti argomenti:

- *Finanza e Sviluppo Sostenibile*, Siena novembre 2001;
- *Fondi etici*, Milano aprile 2002;
- *Rischio ambientale nella concessione del credito*, Roma gennaio 2003.

PRINCIPALI SISTEMI DI GESTIONE

Particolare attenzione viene da tempo rivolta ai temi della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, la cui gestione, improntata ai canoni della massima integrazione ed efficienza, viene, ove possibile, conformata ai principali standard certificativi.

Banca MPS è stata una delle prime aziende di credito in Italia a realizzare un **Sistema di Gestione di Qualità**, ottenendo nel 2002 la certificazione ISO 9001:2000 per alcuni servizi alla clientela:

- 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;
- progettazione ed erogazione del servizio di Tesoreria e Cassa attraverso la rete delle filiali.

Nell'ambito del Gruppo, recentemente Banca Toscana ha rinnovato la certificazione del proprio sistema di qualità secondo la norma ISO 9001:2000 per il servizio estero.

In tema di **salute e sicurezza**, fin dall'entrata in vigore del D. Lgs. 626/94 è attivo un Servizio di Prevenzione e Protezione per il seguimento delle connesse disposizioni, mentre la **Politica Ambientale** ha trovato specifica applicazione nella Capogruppo ed in MPS BancaVerde attraverso l'attivazione e la successiva certificazione di sistemi di gestione dedicati: Banca MPS ha ottenuto la **certificazione ISO 14001** nel 2003, mentre già nel 2002 MPS BancaVerde aveva conseguito sia la certificazione ISO 14001 che, prima banca in Europa, la **registrazione ambientale ai sensi del Regolamento CE 76/2001 EMAS**. Da un punto di vista organizzativo, al fine di assicurare un efficace presidio locale alla gestione integrata dell'ambiente e delle problematiche inerenti ai temi della salute e sicurezza dei lavoratori, data la vastità della rete territoriale di Banca MPS, dal 2003 sono stati affidati specifici compiti su tali questioni a 25 referenti delle sedi capogruppo (cfr. Capitolo "Risorse Umane").

In materia di **tutela dei lavoratori e dei diritti umani**, ad una tradizionale attenzione riservata a tali temi nell'ambito delle relazioni sindacali, l'impegno della Banca ha visto, negli ultimi anni, una sua maggiore formalizzazione a livello internazionale attraverso la già citata adesione al Global Compact delle Nazioni Unite e l'adozione dei principi della norma Social Accountability 8000. A questo proposito, nel giugno del 2004 la controllata MPS BancaVerde ha ottenuto, prima banca al Mondo, la **certificazione SA 8000**.

PROMOZIONE DI UNO SVILUPPO RISPETTOSO DELLA SOCIETÀ E DELL'AMBIENTE

La Banca ed il Gruppo MPS aderiscono ad una varietà di iniziative e progetti volti alla promozione di uno sviluppo rispettoso della società e dell'ambiente.



Banca MPS e BancaVerde aderiscono dal 1998 all'Iniziativa del Settore Finanziario in seno al **Programma Ambientale delle Nazioni Unite (UNEP-FI)**, avente lo scopo di sviluppare e promuovere un equilibrato rapporto tra performance finanziarie e l'ambiente.



Banca MPS è socio del **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**, una coalizione internazionale di 170 imprese che condividono l'impegno per una crescita economica bilanciata con le esigenze di tutela ambientale e di progresso sociale. Insieme ad altre aziende dell'Associazione, la Banca ha lavorato all'elaborazione di una dichiarazione sul tema "Finanza e Sviluppo Sostenibile", sottoscritta in occasione del Summit Mondiale sullo Sviluppo Sostenibile (Johannesburg, 2002).



Banca MPS è membro di **CSR Europe**, un network di 65 imprese europee che si propone di promuovere lo sviluppo di pratiche di business socialmente responsabili.



Sodalitas è il partner italiano di CSR Europe. Al suo interno, Banca MPS prende parte ai lavori del Gruppo avanzato di studio e benchmarking sul tema della Corporate Governance.



"Sviluppo Sostenibile attraverso il Global Compact" è il Progetto che il Ministero degli Affari Esteri italiano ha attivato in collaborazione con l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) a sostegno della diffusione tra le imprese italiane dei principi del **Global Compact** dell'ONU. Banca MPS, che aderisce al Global Compact dal 2002, coopera con l'ILO alla realizzazione di un ciclo di seminari sulla responsabilità sociale d'impresa rivolti alle Piccole e Medie Imprese.

Banca MPS è partner di **Adiconsum** nel Progetto "Etica e Mercato". L'iniziativa, finanziata dalla Commissione Europea, è finalizzata alla promozione della domanda ed al miglioramento della qualità dell'offerta nel campo degli investimenti socialmente responsabili. Il Progetto è stato finalista nella categoria "iniziative di finanza socialmente responsabile" del Sodalitas Social Award, Edizione 2003.

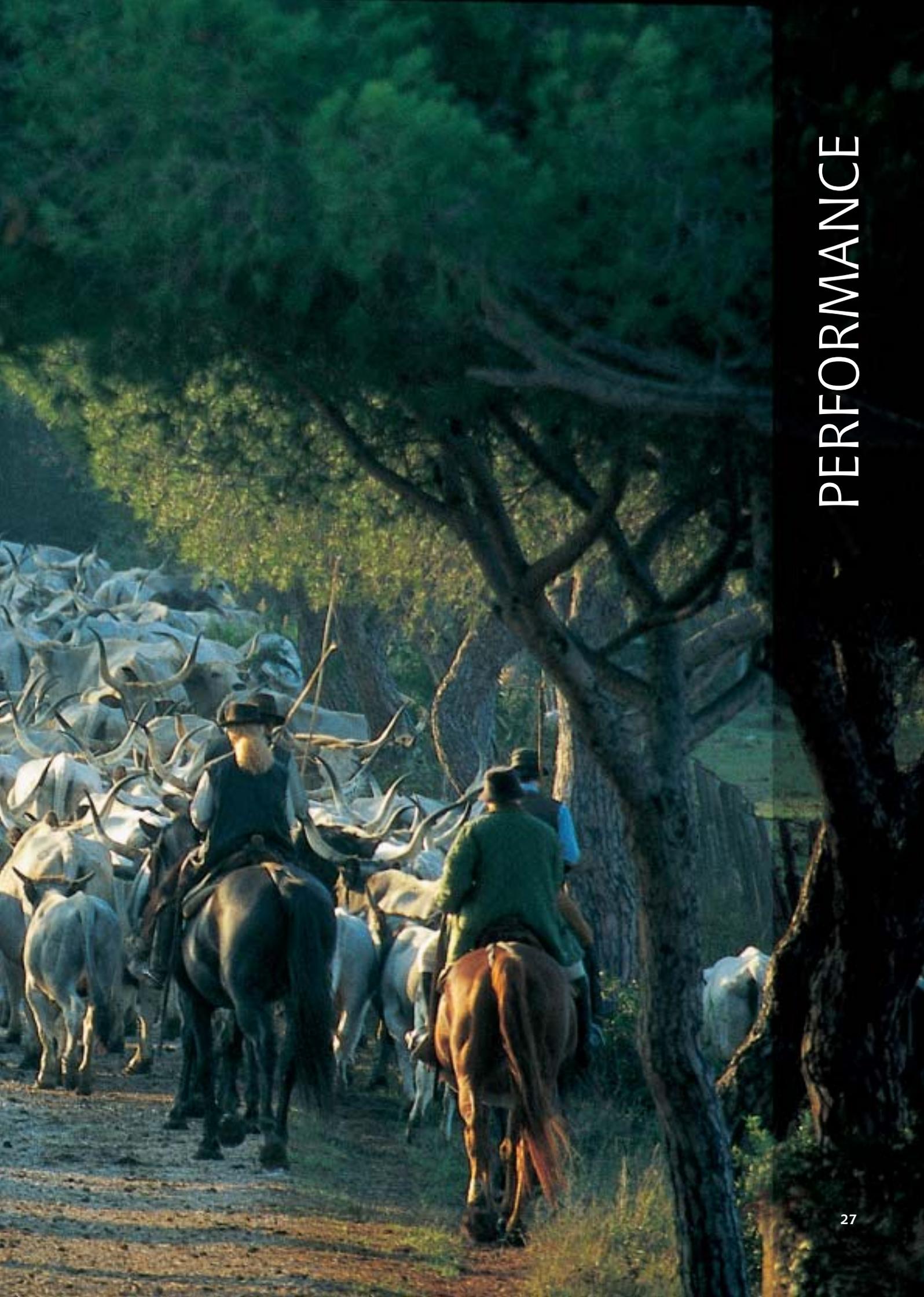
Banca MPS è tra i principali sponsor della "Scuola di Comunicazione Ambientale" di Rispescia (GR), organizzata da **Legambiente** e dall'Editoriale "La Nuova Ecologia" con il patrocinio della Commissione Europea e del Ministero dell'Ambiente.

Banca MPS aderisce al Forum Cittadino dell'**Agenda 21** del Comune di Siena: nel 2003, nell'ambito del processo di definizione del Piano d'Azione Locale, ha preso parte ad un'iniziativa, sostenuta dalla Regione Toscana, volta a diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile nel territorio senese, organizzando un workshop di formazione del personale su tali tematiche.

MPS BancaVerde è socio del **Forum per la Finanza Sostenibile**, un'associazione senza scopo di lucro facente parte del network europeo EuroSIF, la cui missione è promuovere la cultura dello sviluppo sostenibile presso la comunità finanziaria italiana.

Monte Paschi Asset Management SGR è tra i sostenitori di **OSIF**, Consorzio senza fini di lucro che ha l'obiettivo di promuovere la cultura della responsabilità sociale nel mondo imprenditoriale italiano.





PERFORMANCE

LA BANCA IN CIFRE

	2002	2003
INDICATORI AMBIENTALI		
Energia totale: consumo per dipendente (kWh)	6.650	7.502
Energia elettrica: consumo per dipendente (kWh)	4.917	5.658
Carta: consumo per dipendente (kg)	117	104
Carta: consumo Fogli A4 per dipendente al giorno (n.)	46	33
Rifiuti: produzione per dipendente (kg)	92	72
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	3.032	2.235
Percorrenze auto per missioni (km per dipendente)	1.938	2.037
Acqua: consumo giornaliero per dipendente (litri)	109	135

INDICATORI ECONOMICI (importi in milioni di euro)

Raccolta complessiva	119.943	122.016
Impieghi a clientela	36.803	36.636
Patrimonio netto	5.622	6.150
Risultato lordo di gestione	886,3	837,2
Utile netto d'esercizio	547,8	212,1

INDICATORI SOCIALI

Dipendenti (n.)	12.587	12.132
Giornate di formazione (n.)	50.402	67.668
Infortunati (n.)	140	190
• di cui all'esterno dell'azienda (n.)	88	116
Cause di lavoro promosse dai dipendenti (n.)	180	110
Clienti (migliaia)	2.785	2.712
Servizi di Tesoreria e Cassa (n.)	1.595	1.702
Sponsorizzazioni e liberalità (milioni di euro)	21.190	20.969
Dividendi distribuiti (milioni di euro)	217,9	168,8
Valore Aggiunto globale lordo (milioni di euro)	2.540,7	1.730,5
• di cui alla Collettività (milioni di euro)	145,1	102,6



PERFORMANCE AMBIENTALE



L'interazione Banca-Ambiente si snoda essenzialmente su due dimensioni, che riguardano:

► **impatti ambientali diretti**

Pur non essendo caratterizzate di per sé da elevati potenziali inquinanti, le attività operative della Banca, in considerazione della rilevante concentrazione di unità produttive in vari centri urbani e della vastità della propria rete territoriale, possono concorrere all'aggravio delle problematiche ambientali connesse con il consumo di risorse quali l'energia, l'acqua e la carta, la produzione di rifiuti e le missioni di lavoro dei dipendenti.

► **impatti ambientali indiretti**

La Banca, attraverso un'attenta considerazione delle questioni ambientali connesse con le proprie attività, ha la possibilità di contribuire alla diffusione, tra le imprese clienti e fornitrici, di processi, prodotti e comportamenti positivi sotto il profilo della compatibilità ambientale, in un'ottica di ottimizzazione nel lungo periodo delle relazioni con gli stakeholder.

Il rispetto per l'ambiente, parte integrante del proprio sistema valoriale, viene esercitato dalla Banca con crescente impegno ed attenzione nell'intento di ridurre progressivamente qualsiasi forma di inquinamento direttamente o indirettamente riconducibile alle attività aziendali.



Con l'istituzione di uno specifico Comitato e l'introduzione di un apposito Sistema di Gestione Ambientale, che nel 2003 ha conseguito la certificazione di conformità allo standard internazionale ISO 14001 (cfr. Capitolo "Responsabilità Sociale e Sistemi di Governance"), la Banca ha avviato articolati programmi di attività volti al raggiungimento di precisi obiettivi di miglioramento delle proprie prestazioni in campo ambientale, il cui monitoraggio periodico viene realizzato nell'ambito di sistematiche attività di audit interno. Le oltre 60 verifiche ispettive effettuate nel corso del 2003, volte alla rilevazione delle performance ambientali conseguite ed alla valutazione della conformità degli ambienti di lavoro e delle attività della Banca ai requisiti della norma ISO 14001 e della legislazione ambientale vigente, hanno fornito indicazioni incoraggianti circa la progressiva assimilazione dei principi e degli standard operativi introdotti in azienda con il Sistema di Gestione Ambientale.

Per sostenere il processo di miglioramento così avviato, nella convinzione che, senza una crescita culturale ed un efficace coinvolgimento di tutti i dipendenti sulle tematiche ambientali, gli obiettivi prefissati difficilmente possano essere raggiunti, grande attenzione è stata riservata alle attività di formazione e sensibilizzazione dei lavoratori.

"Risparmiare la natura si può e a ciò possiamo contribuire anche noi attraverso semplici gesti quotidiani": è con questa idea di fondo che nel 2003 è stato realizzato un corso di formazione in auto apprendimento in materia di responsabilità sociale e gestione ambientale d'impresa, fruibile da tutti i dipendenti attraverso l'intranet aziendale. Nell'*house organ* trimestrale della Banca (Filo Diretto) sono stati inoltre pubblicati 10 articoli inerenti a tale tema, illustrati dal collega Sergio Manni.



Alcune tra le principali attività in campo ambientale condotte dalla Banca nel 2003 ed i risultati che ne sono conseguiti sono di seguito sinteticamente indicati.

LA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI

Nel 2003 sono stati compiuti significativi passi avanti nelle attività di gestione e monitoraggio degli aspetti ambientali diretti.

I valori degli indicatori di prestazione offrono infatti interessanti segnali di miglioramento nell'efficienza ambientale per quanto concerne la maggior parte degli aspetti analizzati, ad eccezione dei consumi di energia elettrica e di acqua, i cui sensibili aumenti devono tuttavia essere letti alla luce delle condizioni climatiche eccezionali che hanno caratterizzato il 2003.

Permangono invece alcuni limiti nella qualità dei dati pubblicati, che, seppure in misura molto minore rispetto agli anni precedenti, sono in parte ancora esito di stime.

Performance ambientali*	2003	Variazioni % rispetto al 2002
Energia totale per dipendente (kWh)	7.502	12,8
Energia elettrica per dipendente (kWh)	5.658	15,1
Carta per dipendente (kg)	104	-11,1
Fogli A4 per dipendente (n.)	33	-28,3
Consumo di acqua per dipendente al giorno (litri)	135	23,9
Produzione di rifiuti per dipendente (kg)	72	-21,7
Percorrenze auto per dipendente (km)	2.037	5,1
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	2.235	-26,3

* Gli indicatori utilizzati sono in linea con i principi riportati nel documento, patrocinato dall'UNEP, "EPI Finance 2000 - Environmental Indicators for the Financial Industry" e nel manuale "VfU Indicators 2003 - Internal Environmental Performance Indicators for the Financial Industry", elaborato dall'associazione VfU (Association for Environmental Management in Banks, Saving Banks and Insurance Companies).
Per la determinazione degli indicatori di performance, ove non precisato diversamente, è stato considerato come fattore di normalizzazione il numero dei dipendenti della Banca alla fine dell'anno di riferimento (n. 13.093 unità, al 31.12.2003), corrispondente alla "Forza lavoro effettiva", compreso il personale addetto al Servizio Riscossione Tributi.

► Energia

Il consumo di energia è tra le principali cause di varie problematiche ambientali, che vanno dallo sfruttamento di risorse naturali scarsamente rinnovabili, all'inquinamento atmosferico, al ben noto fenomeno dell'effetto serra.

Per la gestione energetica delle proprie strutture, la Banca ed il Gruppo si avvalgono da oltre dieci anni di una funzione di Energy Manager che, in ottemperanza della Legge n. 10 del 1991, ricerca costantemente obiettivi di massima efficienza e l'uso razionale dell'energia, in un'ottica di piena compatibilità ambientale delle attività aziendali nel loro complesso.

Le misure di gestione energetica adottate nel tempo dall'Energy Manager hanno riguardato, in particolare:

- l'acquisto di energia da fonti rinnovabili;
- l'ottimizzazione dei contratti di fornitura;
- l'installazione di impianti termo-elettrici (motori, trasformatori, sistemi di continuità, dispositivi di illuminazione, ecc.) ad elevata efficienza energetica;
- il rifasamento degli impianti elettrici per minimizzare le perdite per effetto termico nelle linee di trasmissione;
- interventi di isolamento termico delle strutture (coibentazione, schermature esterne, doppi vetri, ecc.);
- la conversione delle centrali termiche a gasolio con caldaie a gas metano o pompe di calore ad elevata efficienza energetica.





Nel 2003 sono state diverse le iniziative realizzate in questo campo dalla Banca, tra le quali si segnalano:

- la prosecuzione degli interventi previsti nell'ambito del Programma Green Light;

PROGRAMMA GREEN LIGHT



Il Green Light è un Programma lanciato nel 2000 dalla Direzione Generale Energia e Trasporti della Commissione Europea, di durata quinquennale, cui enti ed imprese pubbliche e private possono aderire volontariamente, impegnandosi in tal modo a migliorare la qualità e la quantità della luce nei luoghi di lavoro, attraverso l'installazione di impianti di illuminazione conformi ai migliori standard tecnologici disponibili.

La Banca vi aderisce sin dal novembre del 2001 con l'obiettivo di completare, entro il 2006, 300 interventi di adeguamento dei propri immobili agli standard Green Light, per una superficie complessiva di circa 100.000 m², che consentiranno di:

- **conseguire risparmi energetici** in maniera economicamente conveniente;
- **migliorare la qualità dell'illuminazione** negli ambienti di lavoro, a favore sia dei lavoratori, sia dei clienti;
- **ridurre le emissioni di CO₂**

Il Programma prevede una forma di monitoraggio molto rigorosa delle realizzazioni eseguite, attraverso una scheda per ogni singolo intervento ed un rendiconto annuale con una descrizione dettagliata degli impianti installati e delle performance economico-ambientali con essi conseguibili.

Nel 2003 la Banca ha adeguato agli standard Green Light 18 sue filiali, per totali 6.096 m² di superficie.

Nei due anni di partecipazione al Programma, gli interventi finora completati assommano a 48 (20.596 m²); dando priorità agli immobili più vetusti e dotati di impianti a bassa efficienza energetica, essi sono consistiti principalmente in:

- **sostituzione** degli apparecchi illuminanti esistenti con lampade fluorescenti a risparmio energetico, con reattore elettronico ed ottica dark light adatta per il lavoro al videoterminale;
- **installazione** di rilevatori di presenza temporizzati, per l'accensione delle luci nei locali di servizio, quali antibagni e servizi igienici;
- **rottamazione** degli apparecchi illuminanti sostituiti.

A fronte di costi di investimento di circa 250.000 euro, recuperabili entro 3 o 4 anni, si stima di conseguire complessivamente risparmi annui di energia elettrica pari a circa 240.000 kWh, equivalenti ad una diminuzione dei costi di esercizio di 65.000 euro, il 30% in meno rispetto alla situazione originaria.

L'impegno espresso 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".

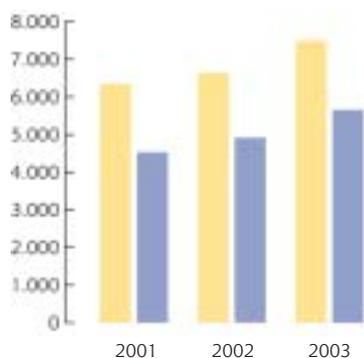
- l'incremento delle quote di partecipazione al Consorzio Idroenergia s.c.r.l. per l'acquisto di energia idroelettrica. Sono oggi 260 le sedi della Banca contrattualizzate con Idroenergia, per un consumo equivalente di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili che, considerata anche l'analoga quota acquistata da altri fornitori, si assesta su livelli pari al 63% del totale;
- l'adesione al Consorzio ABI Energia, promosso dall'Associazione Bancaria Italiana con lo scopo di definire azioni volte ad una gestione ottimale delle fasi di acquisto e di utilizzo dell'energia. Gli obiettivi che la Banca si attende da tale adesione riguardano, in particolare:
 - la riduzione del rischio connesso con la continuità della fornitura dell'energia;
 - la riduzione della quantità di energia consumata;
 - la riduzione dei costi di approvvigionamento energetico;
 - la riduzione dell'impatto ambientale del consumo energetico;
- l'analisi energetica effettuata in alcuni degli edifici con i maggiori consumi, volta all'individuazione degli interventi di efficientamento necessari, specie in relazione alle regolazioni automatiche degli impianti di climatizzazione. L'attività diagnostica ha riguardato in particolare un campione di filiali della Banca e la sede di Roma del Servizio Riscossione Tributi: in quest'ultima si prevede di poter conseguire ulteriori significativi risparmi elettrici, oltre che di acqua, con i programmati interventi di ristrutturazione dell'impianto idrico;

- il miglioramento dei sistemi di monitoraggio dei consumi energetici, attraverso il proseguimento del processo di collegamento delle filiali ai contatori digitali degli enti erogatori. Sarà in questo modo possibile effettuare più precise analisi dei prelievi, utili per la previsione delle effettive esigenze di fornitura e per l'individuazione delle azioni mirate al contenimento dei consumi;
- l'adeguamento di 6.800 posti di lavoro, mediante la sostituzione di computer e stampanti con attrezzature conformi ai più elevati standard energetici ed ambientali (possessione della certificazione Energy Star, monitor a cristalli liquidi, ecc.);
- la sensibilizzazione dei dipendenti ad un utilizzo razionale dell'energia, volto a conseguire un contenimento degli sprechi.

CONSUMO DI ENERGIA*	2001	2002	2003
Energia elettrica (kWh)	59.000.000	67.000.000	74.084.978
• da fonte rinnovabile (%)**	21	32	63
Gasolio (litri)	561.700	617.000	582.000
Metano (m ³)	2.010.000	1.940.000	2.034.510
Energia totale (kWh)	82.724.377	90.619.322	98.228.225

* I dati sono calcolati in base alle spese annue per i consumi energetici.
 ** I dati comprendono sia i consumi di energia prodotta dagli impianti idroelettrici del Consorzio Idroeconomia (40.340 kWh nel 2003), sia la quota di produzione Enel da fonti rinnovabili (fonte: Rapporto Ambientale Enel 2002).

Indicatori di performance (kWh)

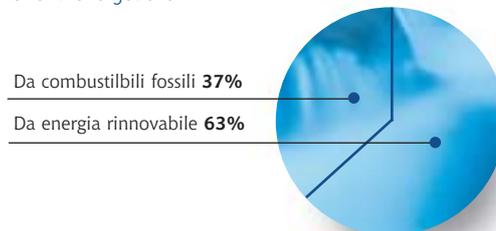


■ Energia totale per dipendente
 ■ Energia elettrica per dipendente

INDICATORI DI PERFORMANCE	2001	2002	2003
Energia totale per dipendente (kWh)	6.347	6.650	7.502
Energia elettrica per dipendente (kWh)	4.528	4.917	5.658

Un inverno più lungo e rigido degli anni precedenti ed un'estate eccezionalmente calda spiegano gli elevati consumi registrati nel 2003. Ciò è particolarmente evidente per l'energia elettrica, che è alla base del funzionamento della grande maggioranza degli impianti di climatizzazione delle sedi della Banca.

Consumo di energia elettrica (anno 2003)
 le fonti energetiche



► Trasporti

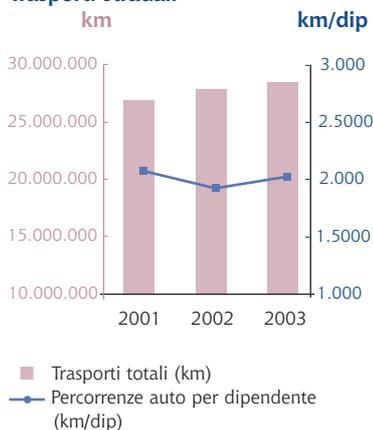
Il traffico stradale è uno tra i principali fattori di immissione nell'atmosfera di anidride carbonica (CO₂), a sua volta una delle cause dei ben noti cambiamenti climatici. Esso, inoltre, contribuisce in misura sostanziale ai fenomeni di inquinamento dell'aria nei centri urbani.

La Banca possiede un parco di 404 autovetture, in aumento rispetto al 2002 per via dell'avvenuta incorporazione delle 96 auto della ex Banca 121. I mezzi sono in prevalenza con motore a benzina catalitico (72%), tutti con vita media inferiore ai 10 anni e conformi agli standard europei di emissione. Gli impatti ambientali connessi con il loro utilizzo vengono minimizzati attraverso regolari attività di manutenzione e di revisione periodica.

I viaggi per ragioni di lavoro del personale vengono effettuati in misura preponderante con le auto di proprietà dei dipendenti stessi (83% del totale delle percorrenze auto). Al fine di minimizzarne il tasso di utilizzo viene verificata, caso per caso, dai responsabili degli uffici l'opportunità di ricorrere alternativamente ai mezzi pubblici ovvero ai servizi di auto noleggio (500.000 km percorsi nel 2003). Di questi ultimi, in particolare, i dipendenti si devono preferibilmente avvalere in caso di missioni di lavoro a lungo raggio (distanze maggiori di 150 km): si ritiene che tale direttiva, dettata anche da motivi economici, potrà contribuire a contenere le emissioni atmosferiche veicolari in virtù dell'elevata qualità delle autovetture messe a disposizione dalla società di autonoleggio prescelta (età massima pari a 8 mesi, chilometraggio non superiore a 30.000 km, conformità ai più alti standard ambientali presenti sul mercato).

Nell'ottica di una progressiva riduzione degli spostamenti per lavoro valgono anche il crescente ricorso ad iniziative formative basate sulle più avanzate tecnologie informatico-digitali (aule virtuali ed e-learning; cfr. Capitolo "Risorse Umane"), oltre che il sempre più diffuso utilizzo degli apparati di videoconferenza: nel 2003 sono state effettuate 115 videoconferenze contro le 80 del 2002 e le 27 del 2001.

Trasporti stradali



TRASPORTI STRADALI (km)*	2001	2002	2003
Con auto dei dipendenti	24.018.516	24.384.901	23.822.800
Con auto aziendali	3.063.289	3.619.313	4.803.781
Trasporti totali	27.081.805	28.004.214	28.626.581

INDICATORI DI PERFORMANCE *	2001	2002	2003
Percorrenze auto per dipendente (km)	2.104	1.938	2.037

* I dati sono relativi alle percorrenze auto effettuate dai dipendenti "a libro paga" (n. 14.056 nel 2003) e non comprendono i trasporti con auto a noleggio.

► **Acqua**

L'oro blu del pianeta, l'acqua, che in passato veniva ritenuta risorsa pressoché inesauribile, è oggi inevitabilmente destinata a diventare fattore di costo non irrilevante per qualsiasi attività economica.

I consumi di acqua da parte della Banca sono associati principalmente agli usi igienico-sanitari, anche se, in alcune delle maggiori sedi di lavoro, significativi volumi di acqua vengono impiegati anche nei sistemi di raffreddamento degli impianti termici.

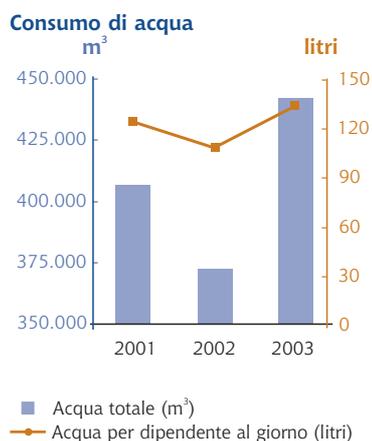
L'approvvigionamento avviene pressoché esclusivamente dagli acquedotti, se si eccettuano i pochi pozzi artesiani dedicati all'irrigazione di piccole aree verdi ed al reintegro di alcuni sistemi di raffreddamento.

I conseguenti scarichi idrici avvengono direttamente in pubblica fognatura, dato che per qualità e quantità sono del tutto assimilabili ai reflui di origine domestica.

Il contenimento dei consumi di acqua riveste una certa importanza nelle scelte dei dispositivi di erogazione da installare nei servizi igienici delle nuove realizzazioni (es. vaschette con parzializzazione dello scarico, rubinetti a fotocellula) ed in occasione di ristrutturazioni e manutenzioni straordinarie.

Significativi risparmi si attendono, inoltre, dalla progressiva sostituzione delle poco efficienti torri di raffreddamento ancora in uso e dalle modifiche degli impianti idrici previste nell'ambito delle più generali ristrutturazioni in programma in alcune sedi della Banca, tra le quali spicca, per le sue notevoli dimensioni, quella di Roma del Servizio Riscossione Tributi.

Permane tuttavia una certa difficoltà nell'effettuare una rilevazione puntuale dei volumi consumati da ciascuna unità operativa, soprattutto per quelle in locazione, ove spesso non è presente un contatore separato. I valori qui riportati sono pertanto una stima dei consumi reali, effettuata sulla base dei dati di costo.



CONSUMO DI ACQUA (m³)	2001	2002	2003
Acqua totale	407.145	373.038	441.702

INDICATORI DI PERFORMANCE	2001	2002	2003
Acqua per dipendente al giorno (litri) *	125	109	135

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

► Carta

La sensibile crescita della domanda di carta, di cui lo sviluppo del settore terziario è tra le principali determinanti, ha sollecitato l'attenzione pubblica ai numerosi risvolti ambientali negativi connessi con la sua produzione ed il suo smaltimento a fine uso. La Banca, che per esigenze operative è portata a consumare significative quantità di carta, riconosce le economie complessive che possono derivare da un efficiente utilizzo di tale materiale ed è impegnata a ridurre progressivamente le sue necessità attraverso varie misure:

- lo sviluppo dei supporti informatici nelle comunicazioni interne. Nel 2003 è stata sviluppata una versione "friendly" del sistema intra-aziendale per la gestione elettronica dei documenti ed è stato potenziato il portale intranet per favorire la condivisione e lo scambio di informazioni tra le diverse funzioni aziendali;
- la diffusione dei canali telematici nei rapporti con la clientela. Nel 2003, anche grazie ad un'ampia azione di sensibilizzazione operata dalla Banca, si è registrato un incremento del 23% rispetto all'anno precedente nel numero di operazioni internet, phone e mobile banking;
- la sensibilizzazione dei dipendenti ad un utilizzo razionale della carta, volto a conseguire un contenimento degli sprechi.



Sul fronte della qualità dei prodotti, la Banca pone grande attenzione alla possibilità di utilizzare quote crescenti di carta realizzata con processi sostenibili, in particolare la carta xerografica, che è realizzata con cellulosa estratta da foreste gestite in modo sostenibile, senza l'utilizzo di agenti sbiancanti a base di cloro elementare. Quella utilizzata negli uffici di Direzione Generale (circa il 15% del totale) viene inoltre prodotta in stabilimenti cartari in possesso della certificazione ambientale ISO 14001.

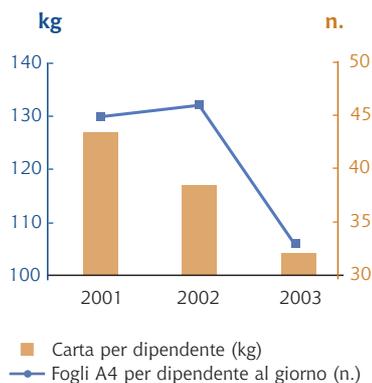
La percentuale di carta riciclata rimane esigua (circa il 3%) e limitata alla stampa di alcuni modelli e tabulati utilizzati dalle filiali, in quanto non del tutto compatibile con gli attuali sistemi di stoccaggio ed utilizzo.

Nel 2003 il consumo di carta ha registrato una significativa diminuzione, oltre che in virtù delle misure sopra citate, anche per effetto di una più puntuale gestione dei magazzini, tendente a minimizzare le scorte nei luoghi di utilizzo, specie della carta xerografica.



CONSUMO DI CARTA (t)*	2001	2002	2003
Carta xerografica	747	759	504
Carta prestampata	639	614	665
Moduli continui	98	74	76
Altra carta	40	27	19
Carta totale	1.524	1.474	1.264

Indicatori di performance

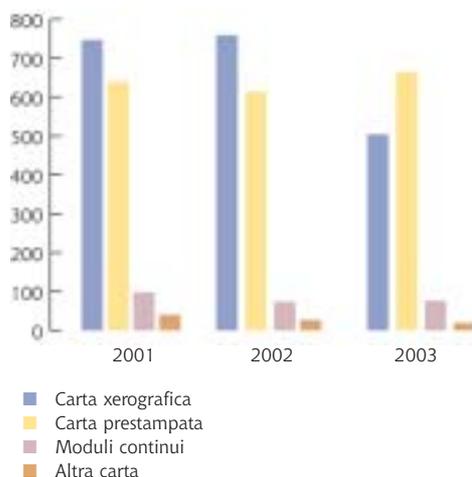


INDICATORI DI PERFORMANCE	2001	2002	2003
Carta per dipendente (kg)	127	117	104
Fogli A4 per dipendente al giorno (n.) **	45	46	33

* I dati non comprendono i consumi di carta del Servizio Riscossione Tributi.

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

Consumo di carta (t)

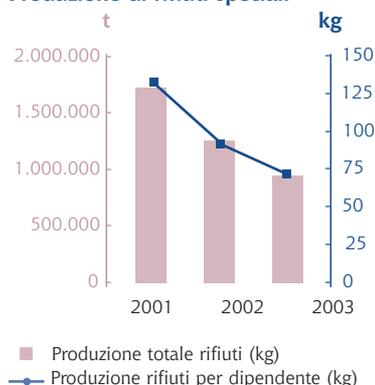


Rifiuti

Le attività della Banca producono rifiuti di vario tipo, urbano (RSU) e di natura speciale (RS).

I RS comprendono principalmente rifiuti cartacei, imballaggi di vario materiale (cartone, legno, plastica e metallo), apparecchiature per ufficio fuori uso e cartucce di toner. Sulla base dei dati rilevati dai documenti di registrazione di legge in circa il 50% delle unità operative, si stima per l'anno 2003 una produzione complessiva di RS pari a quasi 950.000 kg. Solo l'1,7% dei rifiuti è di natura pericolosa, consistente quasi esclusivamente in lampade fluorescenti e batterie, e, nella generalità dei casi, vengono affidati alle ditte di manutenzione a fronte della garanzia di un corretto smaltimento e dell'esecuzione di tutti gli adempimenti di legge connessi.

Produzione di rifiuti speciali



PRODUZIONE DI RIFIUTI SPECIALI (kg)*	2001	2002	2003
Carta e cartone	1.136.246	659.772	590.888
Imballaggi (escluso cartone)	412.164	551.974	237.684
Apparecchiature fuori uso	105.412	21.982	40.087
Cartucce toner	5.421	5.870	8.548
Altri rifiuti	65.583	12.090	71.157
Rifiuti totali	1.724.826	1.251.687	948.364

INDICATORI DI PERFORMANCE	2001	2002	2003
Rifiuti per dipendente (kg)	132	92	72

* I dati per gli anni 2002 e 2001 sono diversi da quelli riportati nel Bilancio Socio-Ambientale 2002, per l'utilizzo di un metodo di misura, a consuntivo, più preciso.

La diminuzione del quantitativo di RS prodotti si spiega, in buona parte, con l'avvenuta esternalizzazione dei servizi di magazzino.

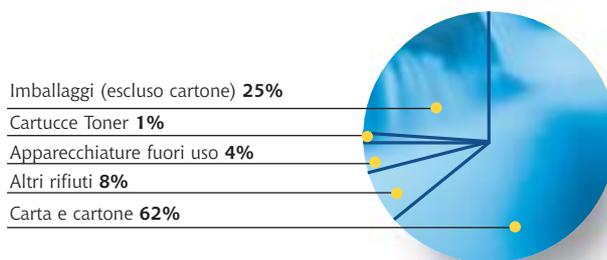
La percentuale di rifiuti destinati al trattamento e/o ad operazioni di riciclaggio si attesta sul 92%.

I RSU, rappresentati in larga maggioranza da scarti di carta, vengono conferiti ai locali servizi di nettezza urbana a fronte della corresponsione della relativa tassa/tariffa.

Al fine di poter cogliere interessanti margini di riduzione dei non trascurabili costi di gestione di tali rifiuti, concorrendo nel contempo al raggiungimento da parte dei Comuni dei previsti obiettivi di legge sulla raccolta differenziata, la Banca, nell'ambito di un più ampio "Progetto Carta", ha definito per alcune sue sedi protocolli di intesa con i medesimi e sistemi di ritiro della carta, che ne prevedono l'adeguata valorizzazione come materia prima secondaria negli stabilimenti cartari.

Produzione di rifiuti speciali (anno 2003)

le tipologie



► Emissioni atmosferiche

Tra le varie sfide su scala mondiale che si presentano oggi al genere umano, i cambiamenti climatici sono sicuramente le manifestazioni in natura che maggiormente minacciano la stessa stabilità complessiva del Pianeta, in quanto in grado di influenzare potenzialmente l'ambiente, le economie, la sicurezza e le abitudini delle persone.

All'origine di tali fenomeni vi è il cosiddetto "effetto serra", cui contribuiscono in misura significativa le emissioni in atmosfera di anidride carbonica (CO₂) prodotte dalle attività dell'uomo.

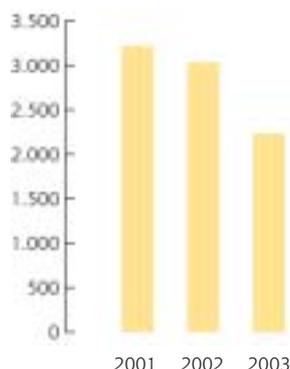
Le fonti di CO₂ attribuibili, in particolare, alle attività della Banca sono di due tipi:

- **Dirette** - consistenti essenzialmente negli impianti di riscaldamento utilizzati dalle diverse unità operative e nei trasporti automobilistici.
- **Indirette** - riconducibili ai processi di produzione dell'energia elettrica acquistata dalla Banca ed agli approvvigionamenti di prodotti per le necessità operative.

Per il calcolo dei quantitativi di CO₂ emessa nel 2003, non esistendo attualmente modelli di rendicontazione standard universalmente riconosciuti, sono stati utilizzati i seguenti parametri:

FONTE DI CO ₂	COEFFICIENTE	METODOLOGIA
• Consumo di energia elettrica	0,550 kg CO ₂ /kWh	Rapporto Ambientale 2002 dell'ENEL
• Consumo di gasolio	2,68 kg CO ₂ /litro	The GHG Indicator: U.N.E.P. Guidelines for Calculating GreenHouse Gas Emissions for Business and Non-Commercial Organizations
• Consumo di metano	2,93 kg CO ₂ /t	id.
• Trasporto - auto a benzina	0,185 kg CO ₂ /km	id.
• Trasporto - auto a gasolio	0,156 kg CO ₂ /km	id.

Emissioni di CO₂ per dipendente (kg)



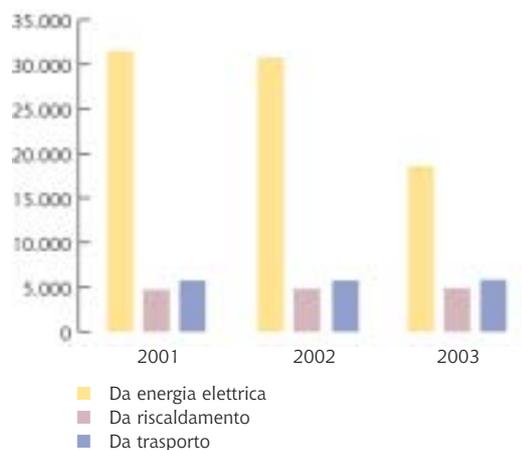
EMISSIONI DI CO ₂ (t)	2001	2002	2003
<i>Dirette</i>			
• Da riscaldamento	5.727	5.730	5.834
• Da trasporto	4.690	4.804	4.874
<i>Indirette</i>			
• Da energia elettrica	31.506	30.785	18.560
Emissioni totali	41.923	41.319	29.268

INDICATORI DI PERFORMANCE	2001	2002	2003
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	3.217	3.032	2.235

La significativa diminuzione delle emissioni di CO₂ (-29,2%) si spiega con il precedentemente sottolineato incremento sostanziale della quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, che nel 2003 registra un valore pari al 63% del totale.

Sul versante dei “pozzi di assorbimento di CO₂”, presenti nel patrimonio immobiliare del Gruppo MPS, non si rilevano variazioni sostanziali: i terreni coltivati a bosco permangono nella misura di circa 270 ettari, equivalenti ad una capacità di assorbimento annuo di CO₂ stimabile nell’ordine di 1.370 tonnellate.

Emissioni di CO₂ (tonnellate)



PROGETTO MARINELLA

Nel corso del 2003 sono proseguite, a cura della controllata Marinella S.p.A., le attività di progettazione e di concertazione territoriale nell’ambito dell’articolato programma di interventi di riqualificazione e valorizzazione di un’area, la “Bassa Val di Magra”, tra la Liguria e la Toscana, caratterizzata da elevate potenzialità ambientali, turistiche e storico-culturali. Le spiccate valenze paesaggistiche, in particolare, trovano nel Progetto Marinella un’importante occasione di ricomposizione dei suoi elementi peculiari, in grado di accrescerne nello stesso tempo la tutela e la fruibilità. Il sistema del verde, poi, considerato nelle sue molteplici valenze (disegno di territorio, tessuto connettivo, elemento di sostenibilità ambientale, cornice paesaggistica, opera di compensazione e mitigazione), rappresenta una componente di primaria importanza nel progetto complessivo, al punto che oltre la metà dei suoi 400 ettari manterrà una destinazione agricola e 50 saranno riservati a coperture boschive. Tale accorgimento consentirà di esercitare un’importante azione di compensazione delle emissioni di anidride carbonica generate dalle attività della Banca.

LA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI INDIRETTI

“Sviluppare politiche di credito e di investimento che premiano processi e prodotti ad impatto positivo sull’ambiente e sul sociale”.

- - -

“..utilizzare materie prime e materiali di supporto, ricorrendo, ove possibile, a prodotti eco-compatibili”.

Sono questi i principi di Politica Ambientale che orientano l’impegno della Banca e del Gruppo MPS nel porre la massima attenzione ai rischi ed alle opportunità che possono profilarsi in relazione ai comportamenti di responsabilità ambientale posti in essere da clienti e fornitori. Si tratta dei cosiddetti aspetti ambientali indiretti, su cui la Banca non ha cioè un completo controllo, ma sulla cui gestione essa può comunque esercitare una certa influenza.

Tra gli aspetti ambientali indiretti maggiormente significativi si identificano i seguenti:

- rischi ambientali connessi con le attività di erogazione del credito alle imprese;
- offerta di prodotti e servizi finanziari che incoraggiano processi di sviluppo economico sostenibile;
- politiche di approvvigionamento che favoriscono prodotti e processi di erogazione delle forniture ambientalmente compatibili.

► Rischio ambientale del credito

Gli aspetti socio-ambientali hanno sempre costituito un importante punto di riferimento nella definizione delle politiche creditizie che orientano la gestione degli impieghi della Banca e del Gruppo. La valutazione del merito creditizio anche sotto il profilo dell’attenzione con cui le aziende guardano all’ambiente può infatti essere uno stimolo nell’orientare le imprese clienti verso una gestione più consapevole, soprattutto nelle attività potenzialmente più esposte a generare rischi ambientali.

In questa logica la Banca ha tracciato alcune linee guida di politica creditizia per l’intero Gruppo in tema di gestione del rischio ambientale, riconoscendo in quest’ultimo una componente non secondaria della valutazione complessiva del merito creditizio.



Va ricordata, in proposito, la previsione di attente verifiche, in fase istruttoria, per la valutazione dei potenziali impatti ambientali associati agli investimenti finanziati nell'ambito della Convenzione FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti), oltre ai consueti approfondimenti in materia che, in base alle previsioni di legge in tema di VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale), devono corredare la documentazione presentata dal richiedente ai fini dell'ottenimento del finanziamento per la realizzazione di progetti infrastrutturali.

Particolare rilievo assume inoltre la collaborazione avviata con la controllata MPS BancaVerde per lo sviluppo di un sistema di rating ambientale, che sarà collegato al rating interno di valutazione del rischio creditizio complessivo. Il modello messo a punto da MPS BancaVerde, operativo sin dal 2002, consente infatti di favorire l'integrazione dello score ambientale con le valutazioni di rischio creditizio normalmente utilizzate. La valutazione si basa su un'ampia serie di parametri, che prendono in esame la tipologia di attività esercitata dal richiedente, la conformità alla legislazione ambientale, la qualità del management, le responsabilità civili e penali, le lamentele ricevute, eventuali certificazioni ambientali possedute, le modalità di conservazione, uso e smaltimento delle sostanze pericolose, gli impatti ambientali generati con emissioni nell'aria, nell'acqua e nel suolo.

Dall'analisi emerge un giudizio di sintesi che indica il rischio di insolvenza dell'impresa finanziata, basato sulla stima dei danni che eventuali impatti ambientali potrebbero generare sul suo equilibrio economico-finanziario.

Sono state finora esaminate più di 1.500 aziende, operanti in particolare nei settori dell'agricoltura, dell'agroindustria, dell'energia e della gestione dei rifiuti. Di queste, circa 230 sono state sottoposte ad analisi ulteriormente approfondite e dall'applicazione del modello, si è evidenziata una sempre maggiore attenzione da parte delle imprese clienti alle gestione delle proprie problematiche ambientali, testimoniata anche dal crescente numero di progetti di miglioramento da esse avviati e dalle certificazioni ambientali acquisite.

Al fine di affiancare le imprese nella valutazione del rischio ambientale, MPS BancaVerde ha inoltre attivato un servizio consulenziale (*Environment Risk Advisory*) per la realizzazione di veri e propri audit ambientali dei siti produttivi, che in caso di esito positivo si concludono con il rilascio di un "giudizio di qualità ambientale" dell'impresa.

► Prodotti e servizi finanziari a valenza ambientale

La Banca ed il Gruppo MPS offrono diverse forme di sostegno finanziario a favore di investitori operanti nell'ambito della realizzazione e gestione di progetti con significative ricadute in campo ambientale. Per una loro analisi dettagliata si rimanda al Capitolo "Clienti" ed alla Sezione "Altre Società del Gruppo".

In detti comparti viene inoltre fornita un'illustrazione dell'operatività del Gruppo nel campo dei Fondi verdi ed etico-sociali.

► Acquisti eco-compatibili

I fornitori, attraverso i propri processi di produzione ed in relazione alle caratteristiche distintive dei prodotti e servizi erogati, possono incidere in certa misura sulle prestazioni ambientali della Banca.

La strategia di acquisto “verde”, integrata nella gestione generale di Gruppo dei fornitori, è declinata dalla Banca in una procedura interna al proprio Sistema di Gestione Ambientale, che prevede:

- *Una valutazione dei fornitori sulla base di parametri di processo e di sistema.*
Tra i criteri che sovrintendono alla valutazione dei fornitori, sia quelli nuovi che quelli già presenti nell’Albo di Gruppo, vi è anche la qualifica ambientale dell’impresa, risultante dalle informazioni dalla stessa rese disponibili in merito alle politiche ed ai sistemi operativi adottati al fine di assicurare la corretta gestione dei propri impatti ambientali diretti. Tale qualifica, specie se attestata dal possesso di una certificazione ambientale (ISO 14001 o EMAS), viene quindi presa in considerazione nella fase di selezione dei fornitori per l’acquisto di specifici prodotti o servizi, favorendo, a parità di convenienza economica e di affidabilità dell’azienda, l’offerta che assicura le migliori prestazioni ambientali complessive.
- *L’acquisto di prodotti e servizi maggiormente eco-compatibili, rispetto a prodotti e servizi con simili caratteristiche presenti sul mercato.*
Nell’acquisto di prodotti, i requisiti ambientali che, compatibilmente con gli obiettivi di minimizzazione dei costi, vengono ricercati, e le garanzie che sono richieste nello svolgimento dei servizi resi dal fornitore possono includere:
 - il rispetto della normativa ambientale applicabile;
 - il possesso di marchi o certificazioni di qualità ambientale di prodotto;
 - attestazioni di ridotto impatto ambientale (riciclabilità, risparmio energetico, basso rumore, ridotta pericolosità, ecc.).





Si rileva un elevato interesse ed una generale diffusa attenzione alle tematiche ambientali da parte delle aziende fornitrici, verso le quali la Banca intende pertanto proseguire l'opera di sensibilizzazione, nell'intento di contribuire a far crescere e stimolare nel mondo delle imprese il rispetto dell'ambiente.

I prodotti e servizi per i quali sono richiesti precisi requisiti di compatibilità ambientale, che concorrono pertanto a determinare la qualità complessiva delle forniture, sono vari.

REQUISITI AMBIENTALI PREFERIBILI PER L'ACQUISTO DI PRODOTTI E SERVIZI

Prodotto/Servizio	Requisiti ambientali
Carta xerografica	<ul style="list-style-type: none">• Assenza di agenti sbiancanti a base di cloro.• Cellulosa estratta da foreste gestite in modo sostenibile.• Produzione in stabilimenti cartari in possesso di certificazione ambientale.
PC e stampanti	<ul style="list-style-type: none">• Possesso di un marchio ecologico.• Conformità allo standard Energy Star (Regolamento CE n. 2422/2001).• Contenuto di sostanze pericolose conforme alla Direttiva 2002/95/CE.• Livello di rumorosità, in fase di funzionamento, inferiore ai 55 dB per i computer e di 65 dB per le stampanti fino a 30 pp/min.• Emissioni elettromagnetiche entro i limiti previsti dalla Raccomandazione 1999/519/CE.• Riciclabilità delle macchine e dei suoi componenti in conformità alla Direttiva 2002/96/CE.
Arredi	<ul style="list-style-type: none">• Possesso, per i componenti tessili, del marchio ecologico europeo Ecolabel (Decisione della Commissione 2002/371/CE).• Possesso, per i componenti in legno, di marchi di certificazione ecologica.• Contenuto di materiali riciclati nel prodotto e nell'imballaggio.• Contenuto di sostanze pericolose conforme agli standard internazionali (Direttive 67/548/CEE, 79/117/CEE e 76/769/CEE, Norma EN 13986).• Conformità alle linee guida d'uso dei videotermini di cui al D.M. 2 ottobre 2000.
Lampade	<ul style="list-style-type: none">• Conformità agli standard Green Light.
Servizi di manutenzione	<ul style="list-style-type: none">• Prevenzione dei rischi di dispersione di sostanze pericolose.• Gestione dei rifiuti prodotti preferibilmente con finalità di recupero e riciclaggio.
Servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none">• Prodotti non tossici e ad alto tasso di biodegradabilità.



PERFORMANCE ECONOMICA



DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE

Nel corso del biennio 2002-2003 la Banca MPS è stata interessata, in linea con gli indirizzi del Piano Industriale, da una serie di operazioni di razionalizzazione e ristrutturazione societaria, che hanno inciso in maniera rilevante sulla fisionomia dell'azienda:

- il conferimento, con decorrenza 1° luglio 2002, del proprio ramo di azienda relativo al leasing e factoring a "MPS Leasing & Factoring - Banca per i Servizi Finanziari alle Imprese S.p.A.";
- l'incorporazione, con decorrenza 1° gennaio 2002, di Banca 121 S.p.A., con l'assorbimento della rete di 74 sportelli bancari e il contestuale scorporo della rete di promozione finanziaria nella neo costituita "Banca 121 Promozione Finanziaria S.p.A.";
- la fusione per incorporazione delle controllate Banca Agricola Mantovana e Banca Toscana, eseguita a fine marzo 2003, con successivo scorporo dei rami bancari in due nuove banche commerciali di eguale denominazione;
- il conferimento, a fine marzo 2003, del ramo immobiliare di Banca MPS in "MPS Immobiliare S.p.A.".

L'effetto combinato delle citate operazioni, nonché dell'esternalizzazione di importanti attività presso le strutture di "service" del Gruppo, in un'ottica di efficientamento logistico-gestionale a livello consolidato, rende poco significativo il confronto con gli esercizi precedenti.

Al fine di favorire una più corretta analisi sull'andamento gestionale della Banca, i conti economici del 2002 e del 2003 sono stati ricostruiti secondo i criteri gestionali. Per quanto riguarda invece gli aggregati patrimoniali, non sono state effettuate modifiche, in quanto i dati di fine 2003 risultano omogenei a quelli al 31.12.2002.



CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	2002	2003
<i>in milioni di euro</i>	(gestionale)	(gestionale)
Margine di interesse	1.255,5	1.300,7
Margine da servizi	1.284,5	1.217,5
Margine di intermediazione	2.539,9	2.518,2
Spese di personale	-911,4	-884,6
Altre spese amministrative	-742,2	-796,3
Totale Spese amministrative	-1.653,6	-1.680,9
Risultato di gestione lordo	886,3	837,2
Rett. di valore su immobilizz. immat. e mat.	-192,1	-103,3
Risultato di gestione	694,2	734,0
Utile netto d'esercizio *	547,8	212,1

* Il risultato civilistico 2003 si attesta a 221,2 milioni di euro, in quanto comprensivo del 1° trimestre di operatività di Banca Toscana e di Banca Agricola Mantovana; quello del 2002 si attesta a 599,5 milioni di euro in quanto comprensivo anche dei valori dei rami d'azienda del leasing e del factoring e di Banca 121.

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	2002	2003
<i>in milioni di euro</i>		
ATTIVITA'		
Cassa e disponibilità presso banche centrali e uffici postali	523	402
Crediti verso clientela	36.803	36.636
Crediti verso banche	20.744	16.687
Titoli non immobilizzati	7.753	8.435
Immobilizzazioni	9.544	11.710
Azioni o quote proprie	2	14
Altre voci dell'attivo	13.231	11.116
TOTALE ATTIVO	88.600	84.999
PASSIVITA'		
Debiti verso clientela	50.251	50.816
Debiti verso banche	17.079	13.312
Fondi a destinazione specifica	1.103	1.020
Altre voci del passivo	11.161	9.218
Fondi rischi su crediti	183	113
Passività subordinate	3.200	4.370
Patrimonio netto	5.622	6.150
TOTALE PASSIVO	88.600	84.999

INDICATORI PATRIMONIALI	2002	2003
<i>in milioni di euro</i>		
Raccolta complessiva	119.943	122.016
Impieghi a clientela	36.803	36.636
Patrimonio netto	5.622	6.150

Altri indicatori patrimoniali (unitamente a quelli di gestione, di struttura operativa e di produttività) sono disponibili nel Bilancio d'esercizio 2003, consultabile sul sito www.mps.it.

PROSPETTO SINTETICO DEL VALORE AGGIUNTO

Formato "bilancio civilistico" *

<i>in milioni di euro</i>		2003
RICAVI		
Interessi attivi, commissioni attive ed altri ricavi		5.033,6
TOTALE PRODUZIONE LORDA		5.033,6
CONSUMI		
Interessi passivi, commissioni passive ed altri oneri di gestione		1.848,7
Altre spese amministrative		796,6
Rettifiche/riprese di valore su titoli, crediti, immobilizzazioni ed altri accantonamenti		504,2
TTOTALE CONSUMI		3.149,5
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO		1.884,1
Componenti straordinarie		-153,6
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		1.730,5
Ammortamenti		647,7
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		1.082,8
Costo del Lavoro		
● diretto		942,6
● indiretto		219,6
Erogazioni e liberalità		2,0
Imposte e tasse indirette e patrimoniali		94,7
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		-176,2
Variazione nel Fondo rischi bancari generali		300,0
Imposte sul reddito d'esercizio		97,4
RISULTATO D'ESERCIZIO		221,2

* Non viene riportato il raffronto con il 2002, non significativo in quanto alla fine del primo trimestre 2003 sono confluiti in Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. i valori economici di Banca Toscana e Banca Agricola Mantovana, a seguito della fusione e del successivo scorporo.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

<i>in milioni di euro</i>		2003
Soci		68,2
Dividendi distribuiti ai soci (eccetto Fondazione)		68,2
Risorse umane		1.162,2
Costo del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ● diretto ● indiretto 	942,6 219,6
Collettività		102,6
Erogazioni e liberalità		2,0
Dividendi alla Fondazione MPS		100,6
Sistema impresa		400,1
Accantonamenti/rettifiche su immobilizzazioni		647,7
Riserve ed utili non distribuiti		-247,6
VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO		1.733,1
STATO ED AUTONOMIE LOCALI (imposte e tasse)		
Imposte e tasse indirette e patrimoniali		94,7
Recupero d'imposte *		<u>- 97,4</u>
		- 2,7 *
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		1.730,5

* Il valore positivo delle imposte sul reddito risente anche della fiscalità differita derivante in gran parte dalle significative svalutazioni fiscali effettuate sulle partecipazioni.

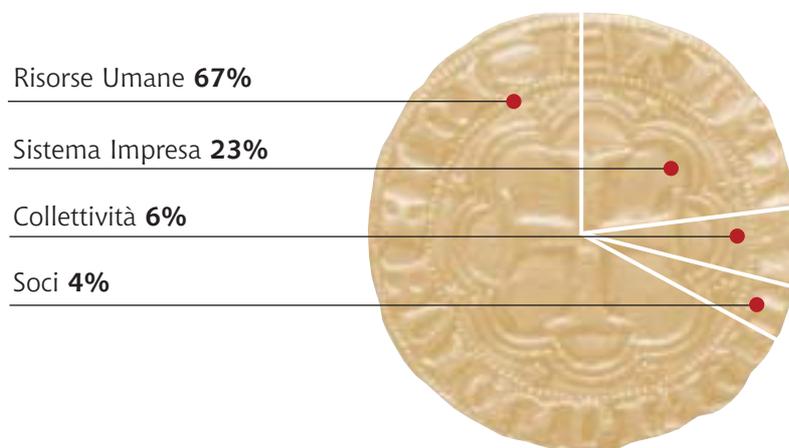


Dall'analisi della distribuzione del valore aggiunto emerge che:

- il 23% è stato attribuito al Sistema Impresa e quindi al futuro dell'azienda;
- il 67 % è stato assegnato alle Risorse Umane, sotto forma di stipendi e retribuzioni ed oneri previdenziali ed assicurativi;
- il 6% è stato elargito alla Collettività, attraverso erogazioni e liberalità e utili distribuiti alla Fondazione Monte dei Paschi di Siena, la cui missione è quella di svolgere opere sociali a favore della comunità;
- il 4% è stato distribuito ai Soci (ad eccezione della Fondazione MPS), sotto forma di dividendi.

Per quanto concerne il Sistema Stato, il recupero d'imposta ottenuto nel 2003 è stato superiore all'importo delle imposte e tasse indirette e patrimoniali di competenza dell'esercizio.

Distribuzione del Valore Aggiunto (anno 2003)

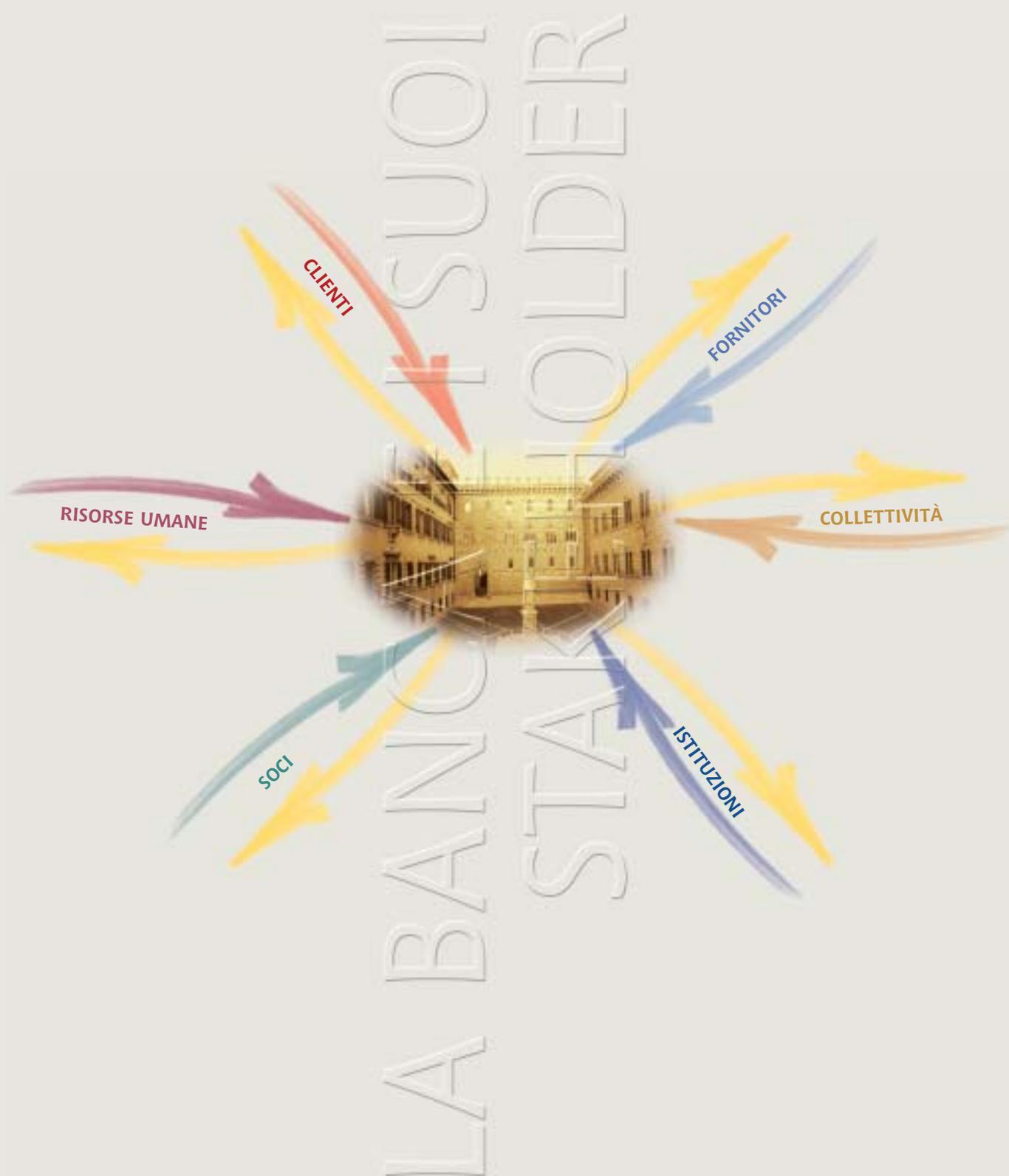




PERFORMANCE SOCIALE



In questa sezione sono evidenziati i flussi di risorse e prestazioni che vengono scambiate tra la Banca e i suoi stakeholder.



RISORSE UMANE

Le risorse umane rappresentano un primario fattore di sviluppo per la Banca e la più importante fonte di vantaggio competitivo.

Per questo motivo abbiamo adottato e stiamo sviluppando un approccio manageriale alla gestione del personale, atto ad assicurarne i più alti livelli di coinvolgimento e di soddisfazione attraverso una crescente attenzione alla qualità della comunicazione interna, al clima ed alla cultura aziendale, valorizzando appieno gli apporti individuali di esperienza, professionalità e creatività.

ADESIONE ALLA NORMA SA 8000

La Banca assicura l'impegno a conformarsi costantemente ai requisiti di responsabilità sociale stabiliti dalla norma internazionale SA 8000 (Social Accountability) e alle leggi vigenti in tema di:

- Lavoro minorile/infantile
- Lavoro obbligato
- Salute e sicurezza
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Discriminazione
- Procedure disciplinari
- Orario di lavoro
- Retribuzione

Una tale dichiarazione d'impegno è stata anche rilasciata ad alcuni clienti che ne hanno fatto richiesta. Tra questi, COOP Italia Scrl, prima azienda europea ad aver ottenuto la certificazione SA 8000, che tramite l'Ente di certificazione BVQI ha svolto nel 2003 un audit di conformità alla norma presso la Banca, riscontrando la completa rispondenza dell'operato dell'Azienda ai principi di detto standard.

In coerenza con le strategie del Gruppo, la gestione delle risorse umane è orientata a:

- assicurare la **crescita delle competenze professionali** (con particolare riferimento al settore commerciale, in logica di specializzazione per segmento di mercato);
- presidiare efficacemente il **processo di riqualificazione** delle risorse rese disponibili dalle iniziative di miglioramento della produttività.

Le linee di sviluppo, sintetizzate nel **Piano Gestione Risorse**, sono volte alla **valorizzazione del patrimonio umano** come condizione fondamentale per conseguire gli obiettivi di rafforzamento strutturale, organizzativo ed operativo programmati in un quadro di trasformazione ed innovazione, favorendo il miglioramento dei profili professionali e manageriali, con innalzamento dei contenuti di ruolo in termini di conoscenze, capacità e responsabilità.

Questo sentiero di evoluzione è supportato da:

- l'attuazione di un **Piano Formativo** in grado di anticipare ed accompagnare sul campo l'assimilazione dei cambiamenti connessi alla realizzazione delle progettualità;
- lo sviluppo di un **Sistema Incentivante** che, fondato su logiche *MBO (Management-by-Objective)*, garantisca adeguati livelli di motivazione e coinvolgimento delle diverse componenti professionali sugli obiettivi e sulle strategie aziendali;
- la costruzione di un **Modello di gestione e sviluppo del personale (PaschiRisorse)**, comprensivo di specifici profili di ruolo, sistemi di valutazione delle competenze in logica di differenziazione, piani di crescita professionale, ecc.

GLI ORGANICI

FORZA EFFETTIVA *	2003
Corporate Center	978
Divisione BMPS	10.970
Attività internazionali**	184
TOTALE	12.132

* Aggregato che considera i "distacchi" attivi e passivi, escluso il Servizio Riscossione Tributi

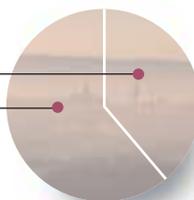
** Filiali e Rappresentanze all'estero

RAPPORTI DI LAVORO (2003)

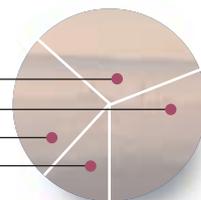
	%
Tempo indeterminato	98,90
Formazione-lavoro	0,92
Tempo determinato	0,18

Ripartizione fra uomini e donne (anno 2003)

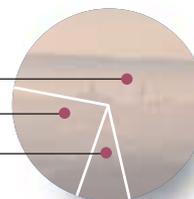
Donne **38,9%**
Uomini **61,1%**

**Composizione per classi di anzianità (anno 2003)**

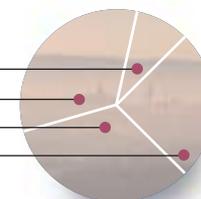
fino a 10 anni **30,9%**
da 11 a 20 anni **32,2%**
da 21 a 30 anni **25,3%**
oltre 30 anni **11,6%**

**Ripartizione per titolo di studio (anno 2003)**

Media superiore **69%**
Laurea **23%**
Altro **8%**

**Composizione per fasce d'età (anno 2003)**

fino a 30 anni **9,0%**
da 31 a 40 anni **32,9%**
da 41 a 50 anni **33,2%**
oltre 50 anni **24,9%**

**RIPARTIZIONE PER TITOLO DI STUDIO**

TITOLO DI STUDIO	Dirigenti		Quadri Direttivi		Aree Professionali (ex Impiegati)				Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Laurea	125	8	643	147	875	1.012	0	0	2.810
Media superiore	156	1	1.835	310	3.089	2.968	12	2	8.373
Altro	0	0	41	38	452	223	187	8	949
TOTALE	281	9	2.519	495	4.416	4.203	199	10	12.132

CATEGORIE PROTETTE

Sono 885 i dipendenti appartenenti alle categorie protette ai sensi della Legge 68/99, ivi compresi i dipendenti del Servizio Riscossione Tributi.

CATEGORIE PROTETTE*

	n.
Disabili	587
Orfani/Vedove di guerra	263
Profughi	33
Orfani per terrorismo e criminalità organizzata	2
TOTALE	885

* Dati riferiti all'organico "a libro paga".

Ai dipendenti disabili sono rivolte una serie di iniziative volte a migliorare le loro postazioni e condizioni di lavoro (cfr. Capitolo "Clienti").

PROGETTO TALENTI

La Banca ha sviluppato da tempo azioni tendenti 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 tali indirizzi l'individuazione di giovani risorse ad elevato potenziale, provenienti dai Master e da borse di studio interne, dei quali viene seguito l'iter professionale al fine di costruire un percorso di esperienze in funzioni chiave e di particolare interesse strategico delle strutture centrali. È inoltre previsto un monitoraggio sistematico sul più ampio perimetro della rete filiali, per seguire ed indirizzare l'evoluzione professionale di giovani dipendenti che stanno mettendosi in luce in ruoli di responsabilità.

ASSUNZIONI E CESSAZIONI

L'organico complessivo registra una riduzione di 455 unità rispetto all'anno precedente. Le cessazioni dei rapporti di lavoro sono riconducibili principalmente alle adesioni al Piano di esodo incentivato ed al Fondo di Solidarietà e, in misura molto minore, alle dimissioni volontarie del personale (n. 72).

Sono state per contro effettuate 109 assunzioni, di cui 38 per concorso su base regionale, che hanno consentito l'ingresso in Banca di giovani ad alto potenziale.

RETRIBUZIONI E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

RETRIBUZIONI MEDIE LORDE (2003)*

Categoria	Importi in euro
• Dirigenti	110.099
• Quadri direttivi	52.288
• Altro personale	31.619

* I dati comprendono la tredicesima mensilità ed il premio di rendimento contrattuale nazionale. Non sono compresi i premi aziendali di produttività e rendimento, le diarie ed i rimborsi spese per missioni.

Sistemi di incentivazione

Il sistema incentivante, costituito da un Premio Aziendale di Rendimento per Dirigenti e Quadri Direttivi e dagli Incentivi Economici per le Aree Professionali, è finalizzato ad accrescere i livelli di motivazione del personale ed il relativo coinvolgimento su obiettivi e strategie aziendali, prevedendo:

- in fase di programmazione - una stretta correlazione con gli indirizzi di budget, tramite l'assegnazione di obiettivi di performance secondo una logica di "team", per garantire la massima cooperazione nel perseguimento dei risultati;
- in fase di distribuzione - una differenziazione sulla base delle posizioni organizzative ricoperte (competenze, responsabilità) e del livello di conseguimento degli obiettivi.

L'incidenza complessiva media delle componenti incentivanti sulla retribuzione totale è stata di circa il 7% (24% per i Dirigenti, 8% per i Quadri Direttivi e 4% per le Aree Professionali).

Altro strumento integrativo della retribuzione ordinaria è rappresentato dall'erogazione di premi sotto forma di *stock granting* in relazione al raggiungimento di specifici obiettivi. Nel 2003 sono state assegnate gratuitamente al personale n. 10.571.461 azioni ordinarie della Banca.

SALUTE E SICUREZZA

I temi della salute e della sicurezza dei lavoratori sono presidiati dal Servizio di Prevenzione e Protezione, che svolge le funzioni previste dalla legge (D. Lgs. 626/94) per la Banca e per le altre Aziende del Gruppo.

Il "Sistema della Sicurezza Aziendale", modulato sull'organizzazione delle Unità produttive

IL SERVIZIO SANITARIO DEL GRUPPO MPS

Il 24 marzo 2003, con la Convenzione tra la Banca e l'Università degli Studi di Siena, è stato istituito il Servizio Sanitario di Gruppo.

Esso risponde all'esigenza di superare alcune rigidità del D. Lgs. 626/94, consentendo anche ad una realtà, come quella della Banca, articolata sul territorio con una molteplicità di unità produttive, di poter adempiere con tempestività agli obblighi inerenti alla c.d. "sorveglianza sanitaria", che coinvolge nel Gruppo circa 5.000 lavoratori "addetti ai videoterminali".

Il Servizio Sanitario è strutturato con le seguenti modalità:

- Tra la Banca MPS e l'Università degli Studi di Siena è stata stipulata una Convenzione "quadro", che prevede che l'Università assicuri alla Banca ed alle altre Società del Gruppo la sorveglianza sanitaria ed altre attività inerenti alla medicina e psicologia del lavoro, all'ergonomia, alla prevenzione nei luoghi di lavoro.
- L'Università di Siena, in accordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione della Banca, provvede al reclutamento dei Medici Competenti "Territoriali", i quali, coordinati dal Titolare della Cattedra di Medicina Preventiva dei Lavoratori e Psicotecnica di detta Università, svolgono nei rispettivi ambiti territoriali di competenza l'attività di sorveglianza sanitaria nelle dipendenze di tutte le Società del Gruppo.

dislocate nel territorio nazionale, comprende tutte le figure previste dalla legge, cui sono attribuiti compiti e responsabilità correlati alle rispettive competenze ed alle posizioni ricoperte in azienda: il Datore di Lavoro (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 Medici Competenti Territoriali inseriti nel Servizio Sanitario di Gruppo.

Recentemente è stata altresì definita una nuova figura, quella del "Referente per l'Ambiente e la Sicurezza - R.A.S.", non espressamente richiesta dalla legge, che tuttavia la Banca ha ritenuto di istituire a supporto dei Dirigenti e dei Preposti per l'attuazione degli adempimenti in materia di gestione ambientale e di sicurezza nelle oltre 1.200 Unità produttive distribuite sul territorio. Al momento, nella rete delle filiali, sono stati nominati dai Dirigenti n. 25 R.A.S.

A livello organizzativo-gestionale si segnalano, inoltre, l'istituzione, nel marzo del 2003, del **Servizio Sanitario di Gruppo** ed il recente avvio di un progetto volto all'implementazione di un **"Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro - SGSSL"**, idoneo all'ottenimento delle connesse certificazioni.

Nel 2003, in applicazione del D. Lgs. 241/2000, le attività di prevenzione hanno consentito di individuare, in tutto il Gruppo, circa 100 unità operative con ambienti interrati o seminterrati ove i lavoratori stazionano per più di 10 ore al mese. Sono stati pertanto attivati sistemi di monitoraggio per la rilevazione dell'eventuale presenza di gas radon e definiti gli interventi che, all'esito delle misurazioni, dovessero rendersi necessari.

INFORTUNI SUL LAVORO

	2001	2002	2003
All'interno dell'azienda	45	52	74
All'esterno dell'azienda	69	88	116
TOTALE	114	140	190

Gli infortuni verificatisi all'interno dell'azienda (normalmente di lieve entità, con tempi medi di guarigione di 3-5 giorni) non hanno, in genere, provocato gravi lesioni ai lavoratori; sono aumentati in misura maggiore quelli accaduti all'esterno della Banca, per lo più a causa di incidenti stradali occorsi nel tragitto casa/ufficio e, in misura minore, durante lo svolgimento di incarichi lavorativi.



Nell'ottica del miglioramento della salubrità degli 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.

Assenze dal servizio

Per quanto concerne le assenze dal servizio, nell'anno 2003 la media pro-capite è stata pari a circa n. 14 giorni, comprese le assenze per puerperio ed escluse quelle per permessi e congedi per motivi vari.

IL VALORE E LE COMPETENZE DELL'EQUIPAGGIO

Per rispondere all'esigenza di crescita culturale posta da un contesto in continuo e rapido cambiamento, anche nel 2003 i dipendenti del Gruppo hanno preso parte ad un'iniziativa di comunicazione/formazione su contenuti strategico-gestionali inerenti all'Organizzazione: *Il valore dell'Equipaggio - Le competenze dell'Equipaggio*.

Impiegati e quadri direttivi, giovani alle prime esperienze e personale esperto si sono confrontati sulle tematiche caratterizzanti sia il processo relazionale, sia aspetti fondamentali relativi a punti cardine del Piano Industriale, quali l'orientamento al cliente e la valorizzazione delle professionalità presenti in Azienda. Un percorso che, realizzato interamente con docenti scelti fra il personale aziendale, ha consentito di sperimentare, in forme coinvolgenti, un modo di stare insieme partecipato e teso al raggiungimento di risultati elevati, attraverso il riconoscimento e l'apprezzamento delle singole persone.

Nella Capogruppo, in particolare, hanno contribuito al raggiungimento di questo risultato 87 dipendenti che, formati con corsi specifici, in qualità di tutor hanno poi attivato oltre 500 aule, coinvolgendo in questa esperienza circa diecimila dipendenti.

SECURITY

La **sicurezza anticrimine** dei dipendenti, così come quella dei clienti, è oggetto di particolare attenzione da parte della Banca: l'argomento è trattato nel Capitolo "Clienti".

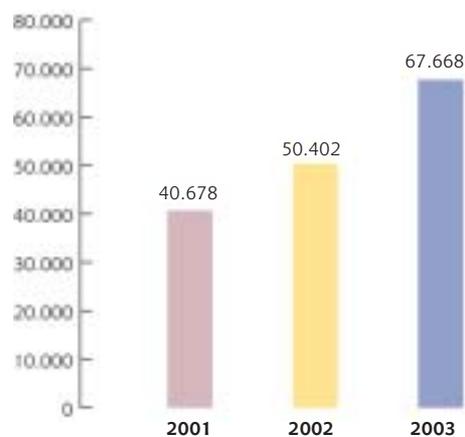
FORMAZIONE

In attuazione del *Piano di Formazione di Gruppo 2002-2005*, l'offerta formativa si è snodata nelle seguenti linee di attività:

- Formazione a supporto dello **sviluppo organizzativo** e della **gestione del cambiamento**.
- Formazione per lo sviluppo di **aree e famiglie professionali** connesse a mestieri tradizionali e nuovi del sistema bancario.
- Formazione a supporto di **comunità aziendali trasversali** (Management e Talenti) volta ad accrescere integrazione, senso di appartenenza, capacità di gestione di interventi interfunzionali, coerenza manageriale. Rispetto a quest'ultima è stata potenziata l'offerta formativa per lo sviluppo di comportamenti manageriali caratterizzati da una maggiore attenzione alla crescita diffusa delle competenze relazionali e gestionali.

Nel 2003 le giornate di formazione complessivamente erogate sono state n. 67.668 (di cui 1.710 on-line), con un incremento del 34,3% rispetto all'anno precedente.

Giornate di formazione

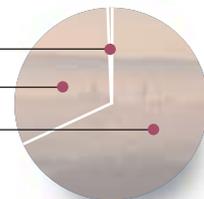


Ambiti di intervento della formazione (anno 2003)

Supporto di comunità aziendali trasversali **0,50%**

Sviluppo organiz. e gestione del cambiamento **31,30%**

Sviluppo di aree e famiglie professionali **68,20%**



Al fine di assicurare la massima coerenza tra contenuti, destinatari e canali di erogazione delle attività formative, si ricorre ad un utilizzo integrato e coordinato degli strumenti disponibili:

- formazione in aula
- formazione *on the job*
- aule virtuali
- ambiente di *e-learning*
- rete dei tutor aziendali

Nel marzo del 2004 ha preso il via "CLIC", il nuovo Portale di Learning del Gruppo MPS, con gli obiettivi di favorire la condivisione e la diffusione di informazioni relative alla formazione del Gruppo, di promuovere una più estesa partecipazione del personale ai progetti/processi di formazione e di accrescere il senso di appartenenza al Gruppo, nonché l'interesse del personale per le proposte formative.

È inoltre in corso di perfezionamento una metodologia strutturata per il **Monitoraggio e la valutazione dell'efficacia della formazione**, attraverso una misurazione dei livelli di gradimento dei corsi, di apprendimento dei partecipanti, di efficacia nel trasferimento delle conoscenze sul lavoro e di impatto sui risultati aziendali.

FORMAZIONE DI QUALITÀ

In una logica di miglioramento continuo delle competenze interne e conseguentemente del servizio offerto alla clientela, è stato implementato e sottoposto a verifica di conformità un sistema di gestione della formazione, secondo i requisiti della norma **ISO 9001:2000**, con l'obiettivo di conseguire entro il 2004 la relativa certificazione.

COMUNICAZIONE INTERNA

Nel riconoscere il ruolo cruciale della comunicazione all'interno dell'Organizzazione, viene prestata la massima attenzione ai processi di scambio e condivisione delle informazioni, al fine di rendere quanto più possibile proficue tutte le relazioni professionali.

Filo Diretto, *house organ* del Gruppo, ed il Portale intranet sono i principali strumenti di comunicazione interna utilizzati dalla Banca; nell'ambito di quest'ultimo è stata attivata la Sezione "**Ambiente e Sviluppo Sostenibile**", con cui si intende accrescere il coinvolgimento dei dipendenti su temi di rilevante attualità e di diffuso interesse.

RAPPORTI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

I rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) sono orientati ad un'elevata qualità delle relazioni industriali, al fine di garantire costantemente l'efficace gestione dei processi di cambiamento che impattano sensibilmente sulle condizioni di lavoro del personale: nuovi modelli organizzativi e conseguenti profili professionali, mobilità, circolazione delle informazioni, attività formative e di comunicazione interna.

Nel corso del 2003 il confronto con le OO.SS., in coerenza con le linee guida previste nel "Protocollo quadro" del 21.11.2002, si è prevalentemente incentrato nell'esame dei riflessi sui lavoratori delle realizzazioni dei progetti e delle ristrutturazioni societarie previste dal Piano Industriale, definendo specifici accordi inerenti alle ricadute sulle condizioni di lavoro del personale coinvolto.

Tra le tematiche affrontate, significativo rilievo ha avuto l'attivazione del Fondo di Solidarietà, che prevede anche l'immissione di nuovi assunti, per garantire la rispondenza qualitativa e quantitativa degli organici alle esigenze operative della Banca.

CONTENZIOSO

Al 31.12.2003 le cause pendenti dinanzi alle Sezioni di Lavoro, comprese quelle riguardanti il Comparto della Riscossione Tributi sono 110. Alla stessa data i dipendenti interessati ai giudizi ed ai tentativi di conciliazione (33) sono 314.

Tali rivendicazioni sono per lo più di natura economica.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Nel corso del 2003 non vi sono stati provvedimenti risolutivi del rapporto di lavoro.

CONTRIBUTI E SOVVENZIONI

La Banca risponde alle esigenze del proprio personale attraverso gli interventi di seguito riportati.

CONTRIBUTI VERSATI DALLA BANCA PER:	Importi in euro
Previdenza complementare aziendale	12.077.000
Polizze sanitarie	7.544.546
Polizze infortuni	3.547.062
Premi di fedeltà	538.602
Erogazioni per i figli studenti	523.746
Pubblicazioni e coniazioni	176.058
TOTALE	24.407.014



Cassa di Mutua Assistenza

La Cassa di Mutua Assistenza fra il personale del Monte dei Paschi di Siena ha lo scopo di fornire aiuto morale e materiale ai soci ed alle loro famiglie attraverso concessioni di sovvenzioni, prestiti ed altre forme di assistenza.

La Cassa viene finanziata attraverso i contributi versati dai soci, nonché con un contributo annuale erogato dalla Banca, che nel 2003 è stato pari a euro 360.821.

INTERVENTI DELLA CASSA DI MUTUA ASSISTENZA PER:	Numero	Importi in euro
Salute	467	577.620
Nascita figli	319	143.550
Studio figli	1.914	405.398
TOTALE	2.700	1.126.568

Sono state, inoltre, accordate ai soci n. 3.058 sovvenzioni per euro 59.352.000 e concesse n. 997 anticipazioni a rientro mensile, senza interessi, legate a motivi di salute e spese scolastiche, per complessivi euro 2.183.965.

L'azione della Cassa si è anche distinta nell'assistenza ai figli di soci portatori di handicap per euro 181.480 ed in aiuti per gli anziani non autosufficienti per euro 254.930.

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.

Sono attivi 53 CRAL con 9.943 iscritti, di cui 8.397 dipendenti della Banca e 1.546 pensionati.

Nel 2003 i contributi erogati dalla Banca a favore dei CRAL sono stati pari a euro 218.579.



CLIENTI

CARATTERE
PREVIDENZA E FINANZA PERSONALE

UN MODELLO DI SERVIZIO PER LA CLIENTELA DEL GRUPPO MPS

Nel 2003 in tutte le filiali del Gruppo ha avuto diffusione "Carattere", il marchio che esprime la nuova modalità di relazione con cui la Banca si pone a fianco del cliente per individuare, sulla scorta del suo profilo di investimento, una soluzione di risparmio personalizzata. In altri termini, "Carattere" tende a ricercare l'investimento "giusto" facendo leva, allo stesso tempo, sui concetti di trasparenza dell'offerta e di consapevolezza delle scelte da parte del cliente.

Ciò ha reso necessari importanti interventi tecnico-organizzativi:

- la creazione, con oltre 100.000 ore di formazione, di figure professionali dedicate alla consulenza verso i clienti;
- la realizzazione di una piattaforma tecnologica altamente innovativa, in grado di fornire in tempo reale tutte le indicazioni sul portafoglio del cliente e sulle possibili soluzioni di investimento.

I riscontri provenienti dalla rete sono estremamente positivi: "Carattere" risulta apprezzato sia dai clienti che dai dipendenti. I primi hanno percepito un incremento della qualità del servizio, ovvero una migliore capacità della Banca di soddisfare le loro esigenze; i secondi hanno visto la propria professionalità esaltata tramite il supporto di strumenti efficienti e gratificanti.

Tutto ciò si è concretizzato in un incremento di fiducia che traspare in maniera evidente nell'aumento medio del 10% della raccolta procapite riscontrato presso la clientela coinvolta nel progetto.

Da sempre la centralità del cliente, verso la quale vengono orientati i processi di costruzione di un'offerta personalizzata, caratterizzata da una stretta integrazione tra canali tradizionali ed innovativi, rappresenta un tratto caratteristico delle politiche della Banca e del Gruppo.

Nel 2003 è proseguito il programma di specializzazione per mercati e per segmenti delle strutture produttive e distributive, con l'obiettivo di innalzare l'efficacia commerciale e migliorare la capacità di servizio alla clientela, con un approccio relazionale fortemente basato sulla qualità, la trasparenza e la vicinanza al cliente. Nel mercato retail è proseguita l'implementazione del progetto Carattere. Relativamente alla clientela "Corporate", particolare attenzione viene dedicata alle Piccole e Medie Imprese. Sono state a tale fine create nuove figure professionali che seguono in via esclusiva tali tipologie di clientela e sono state attivate sul territorio nuove strutture, denominate "Centri PMI", ove operano team dedicati e specialistici in grado di proporre alle aziende un'offerta tempestiva ed integrata di prodotti e servizi.

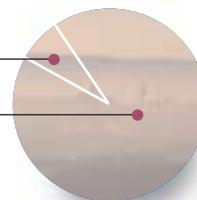
PATRIMONIO CLIENTI

Nel 2003 il Patrimonio Clienti della Banca si è attestato a circa 2.712.000 unità, per il 93% appartenente al mercato Retail e per il 7% al mercato Corporate.

Composizione clientela (anno 2003)

Corporate **7%**

Retail **93%**



Raccolta

Al 31.12.2003 la raccolta complessiva da clientela è stata pari a 122.016 milioni di euro, con una crescita dell'1,7% rispetto all'anno precedente, conseguita attraverso un progresso più forte di quella "diretta" (+3,2%) rispetto alla componente "indiretta" (+0,5%).

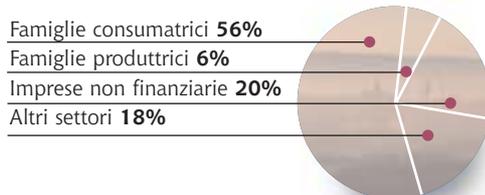
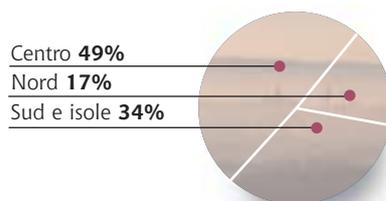
RACCOLTA COMPLESSIVA DA CLIENTELA (in milioni di euro)

	31.12.2003	Var. % sul 2002
Raccolta diretta	55.186	3,2
Debiti verso Clientela	31.737	-2,9
Debiti rappresentati da titoli	19.079	8,7
Obbligazioni subordinate	4.370	36,6
Raccolta indiretta	66.830	0,5
Risparmio gestito	26.988	11,6
Risparmio amministrato	39.841	-5,8
TOTALE	122.016	1,7

Raccolta Diretta

L'articolazione dei depositi tradizionali (conti correnti, depositi a risparmio e certificati di deposito), in base al settore di appartenenza della clientela in Italia, che hanno registrato un valore complessivo di 26.720 milioni di euro, conferma l'elevata incidenza del settore famiglie.

Dal punto di vista territoriale, la raccolta diretta evidenzia il forte radicamento della Banca nell'Italia Centrale.

Ripartizione della raccolta domestica per settore di attività (anno 2003)**Ripartizione territoriale della raccolta (anno 2003)****Raccolta Indiretta**

La dinamica della raccolta indiretta si presenta in sostanziale stabilità sui valori di fine 2002 (66.830 milioni di euro, +0,5%) per effetto di una crescita sostenuta del Risparmio gestito - alimentato dall'attività di sviluppo commerciale e dalla rivalutazione degli stock connessa all'andamento dei mercati finanziari - a fronte di una diminuzione del Risparmio amministrato.

IMPIEGHI

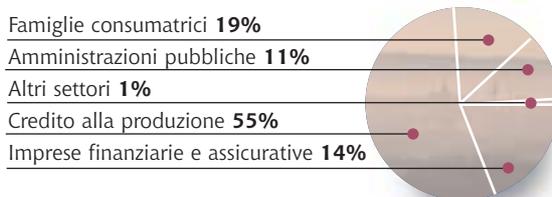
Al 31.12.2003 gli impieghi all'economia hanno registrato un valore complessivo di 36.636 milioni di euro, sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente.

La localizzazione degli impieghi domestici evidenzia una certa uniformità della loro distribuzione sul territorio, con la predominanza dell'Italia Centrale (45%), zona di tradizionale insediamento della Banca.

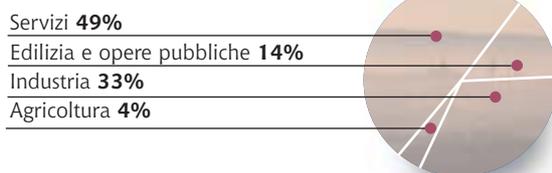
IMPIEGHI PER FORME TECNICHE (in milioni di euro)

	31.12.2003	Var % sul 2002
Conti correnti	8.504	4,6
Finanziamenti per anticipi	1.017	-58,8
Sovvenzioni e anticipazioni	9.162	3,7
Prestiti personali	625	-7,9
Mutui e anticipi in c/to mutui	15.468	2,4
Altri	1.265	19,2
Sofferenze (nette)	594	12,6
TOTALE	36.636	-0,5

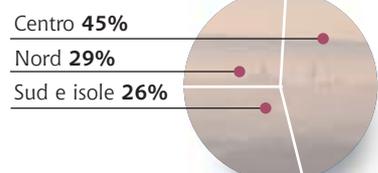
Ripartizione degli impieghi domestici per settore di attività (anno 2003)



Credito alla produzione (anno 2003)



Ripartizione territoriale degli impieghi (anno 2003)



QUALITÀ E TRASPARENZA

Sistema di gestione della qualità

Al fine di assicurare un approccio organico alla gestione dei servizi alla clientela, quale condizione necessaria per perseguire la massimizzazione della sua soddisfazione, la Banca si è dotata di un Sistema di Gestione di Qualità conforme allo standard ISO 9001:2000, ottenendo nel 2002 la certificazione relativamente ai seguenti processi:

- offerta mutui a clientela privata;
- servizi di Tesoreria e Cassa;
- servizi dispositivi ed informativi di banca diretta, attraverso i diversi canali telematici.

Nel 2003 sono stati attivati progetti volti al conseguimento di ulteriori certificazioni di qualità per le attività di formazione del personale e per i servizi di fiscalità locale.

Trasparenza

La Banca ha prontamente recepito le istruzioni di vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in tema di trasparenza ed ha condiviso e contribuito alla realizzazione degli obiettivi del progetto "Patti Chiari" promosso dall'ABI. Ciò ha reso necessario lo sviluppo di un'intensa

attività a carattere organizzativo, formativo e di natura informatica, al fine di poter cogliere al meglio le opportunità di miglioramento dei rapporti con la clientela che possono derivare da una comunicazione esauriente e comprensibile.

In particolare, attraverso i diversi canali disponibili (filiali, homebanking, sito internet), è stata attentamente curata la pubblicizzazione delle condizioni dei servizi offerti.

Con l'adesione al progetto "Patti Chiari" sono state progressivamente attivate, nel periodo ottobre 2003 - marzo 2004, tutte le otto iniziative previste ed avviate le verifiche per la relativa certificazione, il cui conseguimento è previsto entro la fine del 2004.



LE INIZIATIVE PATTI CHIARI

FARO (Funzionamento ATM rilevato On line)	Un nuovo servizio per indicare ai clienti, via telefono o tramite internet, lo sportello Bancomat funzionante più vicino, ovunque ci si trovi, della propria o di altra banca, con il percorso più rapido per raggiungerlo, sia a piedi che in auto.
Elenco delle Obbligazioni a basso rischio e a basso rendimento	Un elenco elaborato secondo i metodi della finanza moderna che individua fra tutti i titoli del mondo una lista di titoli di Stato ed obbligazioni a basso rischio, e quindi a basso rendimento, particolarmente semplici ed affidabili.
Informazioni chiare sulle obbligazioni bancarie strutturate e subordinate	Linee guida e strumenti informativi sulla rischiosità di questi titoli complessi, destinati agli investitori. In più viene comparato il rischio di questi titoli con quello di titoli più semplici.
Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI	Un "manifesto" dei criteri generali con cui le banche valutano la capacità di credito delle piccole e medie imprese e i "principali elementi di un business plan" per familiarizzare con alcuni concetti fondamentali della finanza aziendale.
Conti correnti a confronto	Informazioni dettagliate e comparabili tra i conti correnti bancari. Grazie ad una scheda standard di confronto sarà possibile conoscere meglio e comparare i conti correnti, i loro contenuti, servizi, costi e limiti d'utilizzo partendo da facili meccanismi di autoprofilatura.
Servizio bancario di base	Un nuovo prodotto facilmente accessibile per semplicità e costo, che mette a disposizione servizi bancari di base, dal Bancomat all'accredito dello stipendio, alle informazioni sui movimenti.
Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese	Le piccole imprese potranno confrontare i tempi medi di decisione di ogni banca, grazie a schede per regione e per dimensione di fido. Inoltre, viene semplificata la richiesta di fido, con la consegna al cliente di un prospetto con la documentazione standard da presentare.
Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno	Comunicare in maniera trasparente e sistematica i tempi reali di disponibilità delle somme depositate con assegni. Le somme versate saranno disponibili in tempi certi, chiari e, soprattutto, in un minor numero di giorni lavorativi rispetto ad oggi.

Retail Risk Management

Al fine di migliorare il grado di consapevolezza dell'investitore e la trasparenza delle sue scelte d'investimento è stato avviato un progetto per la definizione di un sistema di misurazione del rischio dei portafogli dei clienti attraverso:

- lo sviluppo di una mappatura di prodotti in catalogo presso le banche commerciali. Questo permetterà di creare una classificazione del grado di rischio di ciascun strumento finanziario o di risparmio gestito, così da migliorare il grado di consapevolezza della clientela. A tal fine sarà predisposta una scala di intensità crescente che contraddistinguerà ogni investimento in base ad un giudizio sintetico;
- la realizzazione di una procedura di rilevazione e di assegnazione del grado di rischio relativo ai singoli portafogli detenuti dalla clientela retail, così da definire la correlazione con il grado di rischio sopportabile dal cliente in base al profilo rilevato.

ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA

Canali telematici

NUMERO DI CONTRATTI PER SERVIZI TELEMATICI al 31 dicembre 2003

Settore Retail	
Internet Banking (PaschiHome)	291.565
Phone Banking (PaschiInTel)	246.971
Mobile Banking (PaschiInRete)	29.401
Settore Corporate (PaschiInAzienda)	
	39.855
Settore Enti (PaschiInTesoreria)	
	482
TOTALE	608.274

"La fila? No grazie", è con questo slogan che, attraverso il rapporto diretto tra operatore di sportello e cliente retail viene sempre più capillarmente svolta azione di sensibilizzazione ed informazione sull'utilizzo dei canali telematici.

I vantaggi di tale iniziativa sono molteplici:

- **Per l'operatore:** più tempo a disposizione per lo sviluppo di migliori relazioni con il cliente;
- **Per il cliente:** risparmio di tempo e meno spostamenti, con effetti positivi anche sull'ambiente.

L'operatività complessiva sui canali Internet Banking, Phone Banking e Mobile Banking ha registrato un incremento del 23% rispetto al 2002, con circa 18 milioni di operazioni. In tema di "internet corporate banking" è stato ampliato il ventaglio di funzionalità on-line per le imprese, che mostrano sempre maggiore interesse verso tali modalità di accesso ai servizi bancari. Nel 2003 sono state effettuate circa 1,6 milioni di transazioni on-line. Al fine di assicurare la massima sicurezza delle transazioni finanziarie, la Banca ha acquisito il titolo di "Certification Authority" per l'erogazione dei servizi di certificazione digitale delle medesime (firma digitale) per la propria clientela corporate e si appresta ad acquisire i necessari accreditamenti al fine di poter offrire analogo servizio alla Pubblica Amministrazione ed a qualunque altra controparte italiana.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI BANCARI DA PARTE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

Nell'intento di riconoscere a tutti la più completa fruibilità dell'offerta di prodotti e servizi, la Banca cerca di rispondere con diverse modalità alle molteplici esigenze delle persone portatrici di handicap.

A tale scopo è stato costituito un Gruppo di Lavoro interno con l'obiettivo di individuare e proporre, sulla base delle esperienze maturate nel Gruppo MPS in materia di accessibilità, programmi di intervento concreto a breve e medio termine a favore dei **dipendenti e clienti disabili**.

I programmi di intervento definiti, in linea con questa strategia, sono rivolti a:

- conseguire il completo abbattimento delle barriere architettoniche;
- installare ATM e Bancomat accessibili;
- assicurare l'accessibilità on-line dei servizi;
- migliorare le postazioni e le condizioni di lavoro dei **dipendenti disabili**, anche con adeguati corsi formativi.



Gestione dei dati personali

Come previsto dal nuovo dispositivo di legge, il D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 - Codice per il trattamento dei dati personali (c.d. Testo Unico in materia di privacy), la Banca ha provveduto alla redazione del Documento Programmatico della Sicurezza, che illustra i rischi individuati ed i modi per prevenire i danni connessi, definisce i criteri tecnici ed organizzativi per proteggere le aree ed i locali in cui vengono eseguite le operazioni di trattamento dei dati, nonché per assicurare l'integrità di questi ultimi e la sicurezza della loro trasmissione e contiene un programma di formazione destinato agli incaricati. Le richieste di accesso ai dati personali da parte della clientela (59 nel corso del 2003) sono state tutte regolarmente soddisfatte.

Videosorveglianza e controllo accessi

Nel 2003 si sono verificate 59 rapine, che rapportate al numero degli sportelli equivalgono ad una percentuale del 5,7%, inferiore quindi alla corrispondente media del sistema bancario nazionale (7,8%).

La sicurezza antifurto ed antirapina, a tutela delle persone e del patrimonio gestito, viene assicurata attraverso una serie di misure preventive e protettive. Tra i principali interventi del 2003 si ricordano:

- la realizzazione di un nuovo centro di controllo allarmi, collegato a tutti gli impianti delle banche del Gruppo;
- l'installazione di sistemi di videosorveglianza a tecnologia digitale.

Le apparecchiature di videosorveglianza installate all'ingresso delle filiali della Banca, specie quelle che prevedono una raccolta delle immagini collegata anche con altri dati, ad esempio quelli biometrici (impronte digitali), sono conformi alle disposizioni in materia emanate dal Garante della privacy. Nel 2003 è stato aggiornato alla nuova normativa il Regolamento del Servizio di Videosorveglianza ed è stato avviato un nuovo Regolamento interno per disciplinare i trattamenti di dati connessi con l'installazione e la gestione di sistemi per la rilevazione delle impronte digitali.

Rischio riciclaggio

Nel rispetto delle norme introdotte dalla Legge 197/91, estrema attenzione viene dedicata alla prevenzione di operazioni di riciclaggio di denaro riveniente da attività illecite ed all'individuazione di flussi finanziari inerenti ad organizzazioni terroristiche.

Sono diverse le iniziative realizzate nel 2003 in questo campo:

- sperimentazione di una nuova procedura per una più funzionale gestione degli "Archivi Unici Informatici";
- acquisizione di un più avanzato sistema informatico che consente, sia alle Funzioni Centrali che alle Filiali, di accertare l'eventuale presenza di clienti, attuali e potenziali, che risultino inquisiti, a livello internazionale, per reati riconducibili a forme di terrorismo;
- costituzione di un apposito Staff per l'esame delle operazioni sospette da segnalare all'Ufficio Italiano dei Cambi;
- erogazione di un corso on-line sulla tematica.

Nel 2003 sono state esaminate 222 segnalazioni, 162 delle quali sono state inoltrate a norma di legge all'Ufficio Italiano dei Cambi.

CUSTOMER SATISFACTION

La Banca aderisce all'Osservatorio ABI-Eurisko sulla Customer Satisfaction del segmento retail. Le informazioni rese disponibili offrono un quadro aggiornato della soddisfazione e delle aspettative espresse dalla clientela, sia nei confronti del sistema bancario nel suo complesso, sia in relazione agli specifici servizi della Banca: un utile strumento, questo, per meglio indirizzare le politiche commerciali dell'azienda.

Relativamente, poi, ai servizi certificati ISO 9001, vengono periodicamente effettuate indagini di Customer Satisfaction atte a rilevare il livello di qualità percepito dalla clientela ed a poterne cogliere al meglio le necessità: nel 2003 sono state realizzate 3 indagini sulla qualità del servizio di "Tesoreria e Cassa".

Nel settore "Corporate" sono stati messi a punto innovativi strumenti di CRM (Customer Relationship Management) che, attraverso una più puntuale rilevazione del profilo patrimoniale ed economico della clientela, consentono di poter offrire alle imprese servizi di assistenza e consulenza maggiormente rispondenti alle loro esigenze.

Call Center

Per favorire il contatto banca-cilente, tramite il Call Center la clientela può accedere a diversi servizi, tra cui:

- esecuzione di operazioni bancarie, interrogative e dispositive;
- richiesta di informazioni su prodotti e servizi;
- gestione degli appuntamenti tra cliente e filiale/gestore.

ATTIVITÀ DI CALL CENTER	2003
Telefonate ricevute	1.350.009
Telefonate effettuate	1.182.000
Operazioni dispositive ed informative erogate	1.651.894
Appuntamenti registrati	70.000
E-mail evase	12.187
Operatori impegnati	140



Reclami

Le contestazioni dei clienti, sia inerenti a problematiche di natura operativa che ai rapporti con i dipendenti, rappresentano un'occasione per la ricerca di più approfondite dinamiche relazionali con i medesimi, nell'intento di risolvere e prevenire gli eventuali disservizi da essi segnalati e di accrescerne la fidelizzazione.

La gestione dei reclami legati alla normale operatività della Banca, affidata ad un Ufficio a ciò dedicato, ha messo in luce nel 2003 un aumento delle insoddisfazioni segnalate dalla clientela (+ 40,9% rispetto all'anno precedente), peraltro in linea con il Sistema Bancario. Fenomeno, questo, che appare ascrivibile in via generale alla particolare congiuntura borsistica ed economica aggravata da eventi straordinari, quali i casi Cirio e Parmalat.

OGGETTO DEI RECLAMI	Totale 2003	% su totale
Aperture di credito	107	1,88
Aspetti generali bancari	98	1,72
Assegni	246	4,32
Bancomat prelievo contanti	370	6,49
Bonifici	185	3,25
Conti correnti	1.537	26,99
Capital gain	18	0,32
Carte di credito e di debito	614	10,78
Cassa	69	1,21
Centrale Rischi	46	0,81
Contenzioso	26	0,46
Credito al consumo e prestiti personali	47	0,82
Depositi a risparmio	79	1,39
Effetti RIBA	69	1,21
Esattorie e tesorerie	24	0,42
Factoring	4	0,07
Fondi Comuni Investimento	160	2,81
Gestioni patrimoniali mobiliari	127	2,23
Irpef Ilor IVA	41	0,72
Leasing	7	0,04
Legge Usura	2	4,23
Mutui casa	241	4,23
Polizze assicurative	87	1,53
POS prelievo contante	17	0,3
Privacy	39	0,68
Stipendi - pensioni	9	0,16
Titoli	345	6,06
Trasparenza	1	0,02
Utenze	27	0,47
Altre forme di investimento	96	1,69
Altri servizi incassi e pagamenti	24	0,42
Varie	933	16,36
TOTALE	5.695*	100,00

* Reclami pervenuti nell'anno 2003, ad esclusione di quelli concernenti i prodotti finanziari MyWay e 4You ed i prodotti strutturati, trattati nel riquadro dedicato.

PRODOTTI FINANZIARI E STRUTTURATI

Nel 2003 una buona parte dei reclami pervenuti ha riguardato l'attività in prodotti finanziari "MyWay e 4You", nonché in prodotti strutturati. Questi ultimi sono riferibili esclusivamente ad operazioni perfezionate a suo tempo presso le Filiali della ex Banca 121, poi incorporate nella BMPS.

A livello complessivo la problematica, che ha interessato anche le altre Banche del Gruppo, è stata e viene gestita sotto i vari profili di natura economica, giuridica, di comunicazione e di rischio.

In proposito, sono state attivate varie iniziative, tra le quali è da evidenziare la costituzione di una "Task Force" con la partecipazione delle varie Funzioni interessate (Legale, Commerciale, Comunicazione, Auditing, Finanza e Crediti).

Tale organismo, per sviluppare la propria attività, ha consolidato il dialogo con le Associazioni dei Consumatori, con le quali, sulla base di uno specifico protocollo di intesa all'epoca sottoscritto, ha attivato "tavoli conciliativi" per esaminare le varie pratiche pervenute e, laddove sussistono i presupposti, per condividere l'eventuale intervento e la sua misura, nei confronti del reclamante.

La Task Force si è inoltre attivata per fornire specifica comunicazione interna a supporto della rete delle Filiali, con adeguate ed articolate istruzioni sul tema, nonché apposita comunicazione esterna nei confronti della clientela, per la quale è stato tra l'altro realizzato uno specifico sito internet dedicato proprio ai piani finanziari multiprodotto, sul quale vengono illustrate le rispettive caratteristiche e pubblicate risposte alle domande avanzate con maggior frequenza dai risparmiatori.

Nel primo semestre 2004 sono proseguite le attività tese ad una definitiva composizione della problematica. In particolare, con comunicato stampa congiunto con le Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori Acli, Unione Nazionale Consumatori), in data 8 luglio 2004 è stato annunciato il completamento alla data del 31/05/2004 dell'esame dei reclami da parte dei Tavoli di Conciliazione. A testimonianza dello sforzo profuso dal Gruppo MPS e dalle Associazioni dei Consumatori per addivenire, nel più breve tempo possibile, ad una soluzione della vicenda, tra il 7 luglio 2003 e il 31 maggio 2004 si sono svolte 138 riunioni dei Tavoli di Conciliazione, con l'impiego di un numero significativo di risorse qualificate sia da parte delle Associazioni, sia da parte del Gruppo MPS, la cui procedura conciliativa ha portato ai seguenti esiti per le 6.599 richieste pervenute:

- nel 21% dei casi si è provveduto a formulare ai risparmiatori proposta di rimborso per un importo compreso tra l'80% e il 100% delle somme versate, oltre al totale abbuono degli oneri di attualizzazione previsti contrattualmente (cosiddetta "Fascia A");
- nel 51% dei casi si è provveduto a formulare ai risparmiatori proposte di ristrutturazione dei piani finanziari, con effetto di riduzione della rata o della durata del piano sottoscritto; in alternativa si è offerta la possibilità di abbandonare i piani a partire dal sesto anno dalla data di sottoscrizione senza oneri di attualizzazione e con immediata riduzione del tasso di finanziamento; in alcuni casi è stato invece offerto un rimborso fino all'80% delle rate versate (cosiddetta "Fascia B");
- nel 28% dei casi il reclamo è stato valutato non accoglibile.

La percentuale di accettazione da parte dei reclamanti delle proposte formulate dai "tavoli conciliativi" è superiore al 90%; il lavoro svolto, che si qualifica essere il primo esempio compiuto di applicazione di una procedura applicativa tra il mondo bancario e le principali Associazioni dei Consumatori, consente di esprimere un giudizio positivo su questa esperienza.

Al 30 giugno 2004 i reclami complessivamente pervenuti sono stati pari a 18.317, dei quali 12.714 inerenti a Piani Finanziari e 5.603 relativi a Prodotti Strutturati.

PRODOTTI E SERVIZI PER LE IMPRESE

Basilea 2

La Banca è fortemente impegnata nel diffuso dibattito relativo all'Accordo Programmatico Basilea 2, partecipando attivamente ai lavori dell'ABI ed alle correlate manifestazioni conoscitive e divulgative. Al fine di diffondere informazioni e chiarimenti alle imprese sulle tematiche connesse a Basilea 2, la Banca ha partecipato e sponsorizzato diversi eventi e convegni di primario livello, sia nazionale che locale. L'impegno esterno è stato affiancato anche dall'elaborazione di un programma formativo dedicato al personale, in grado di garantire un adeguato aggiornamento e di ridurre al minimo l'impatto dei previsti cambiamenti normativi sulla rete commerciale.

Bando INAIL per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro

La Banca è uno degli istituti di credito affidatari del Bando INAIL, finalizzato ad agevolare, attraverso contributi in conto interessi, programmi di adeguamento delle strutture e dell'organizzazione alle normative di tutela della salute e sicurezza sul lavoro da parte delle Piccole e Medie Imprese e dei settori dell'agricoltura e dell'artigianato. Nel 2003 le imprese assegnatarie di finanziamenti tramite la Banca sono state 900, per un importo complessivo di 81 milioni di euro, equivalente a circa il 20% dell'intero finanziamento del Bando.

Impres@più

Nel 2003 è stato lanciato un conto corrente dedicato alle imprese di piccole dimensioni ed alle micro-imprese. Il conto, denominato Conto Impres@più, è pensato per permettere l'accesso a un sistema integrato di servizi, bancari e non bancari, dedicati a tale tipologia di clientela, con un canone mensile fisso a condizioni vantaggiose. L'offerta spazia dall'Internet Remote Banking alle carte di credito aziendali, dalle polizze assicurative alle condizioni agevolate su Leasing & Factoring, dall'offerta di servizi internet e di e-commerce a consulenze sul risparmio energetico. Al fine, inoltre, di rispondere in maniera personalizzata alle diverse esigenze delle varie tipologie e dimensioni delle imprese, Conto Impres@più è stato declinato in quattro differenti "size": Small, Medium, Large ed Extra-Large, con contenuti differenziati.

Imprenditoria femminile

La Banca, unitamente ad altre aziende di credito, opera a fianco della Regione Toscana per sostenere finanziariamente le aziende rientranti nei parametri della legge 215/92 (imprenditoria femminile) attraverso l'applicazione di tassi agevolati. Nel 2003 è stata confermata la Convenzione del Gruppo MPS con la "Fondazione Marisa Bellisario per l'imprenditoria femminile", volta ad assicurare alle imprenditrici l'accesso a prodotti bancari e finanziamenti a condizioni molto vantaggiose.

La Banca ha inoltre sponsorizzato diversi eventi organizzati dalla Fondazione, tra cui il "Premio Marisa Bellisario" (Roma, 10 maggio 2003).

Prodotti e servizi con ricaduta sociale

Maggiori informazioni inerenti ai principali prodotti e servizi per le imprese, caratterizzati da significative ricadute positive sull'ambiente e sul contesto sociale, sono contenute nella Sezione "Altre Società del Gruppo".

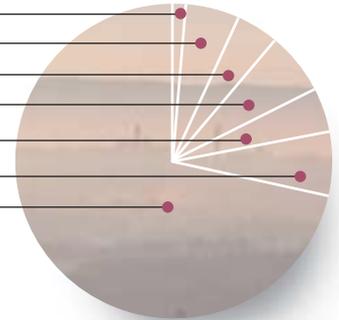
Paesi emergenti

La Banca ed il Gruppo MPS operano a supporto delle Piccole e Medie Imprese nei loro processi di internazionalizzazione, valutando anche le opportunità di sviluppo di affari nei paesi emergenti.

Nel 2003 i fidi complessivi concessi in tali paesi sono stati pari a 408 milioni di euro, allocati per area geografica come evidenziato nel grafico.

Esposizione nei paesi emergenti

Europa Occidentale	1,50%
Europa Orientale e Balcani	5,50%
Vicino Oriente	4,10%
Africa	6,40%
America latina	4,40% (di cui Argentina 2,1% - Brasile 0,1%)
America Settentrionale	6,60%
Australasia	71,50%



CONSULENZA ALLE IMPRESE NELLA GESTIONE DEL RISCHIO PAESE

Paesi emergenti rappresentano realtà economiche sempre più importanti nel contesto internazionale ed i loro mercati stanno assumendo un crescente peso nel commercio e nei movimenti di capitali, anche se con modalità diverse da Paese a Paese. Molti "Emergenti" sono dotati di una struttura di "economia di mercato", anche se in alcuni casi scontano condizioni di ritardo sul piano socio-economico, della liberalizzazione dei mercati, nonché dei livelli di governance.

A fronte degli indubbi benefici che anche le economie più forti possono trarre dall'ingresso di quelle emergenti nei mercati internazionali, non devono essere ignorati i rischi correlati: esistono, infatti, aspetti di sostenibilità socio-ambientale, legati sia all'utilizzo delle risorse naturali che alla salvaguardia dei diritti umani, soprattutto per quanto riguarda il mercato e le condizioni di lavoro. Inoltre, tali economie possono presentare una intrinseca instabilità, legata a contesti politici non sempre consolidati e alla precaria maturità dei rispettivi mercati finanziari. In tale contesto il Gruppo MPS è chiamato a svolgere un nuovo ruolo di crescente inserimento nei canali di business che si originano da e per l'Italia, che si esplica:

- sul fronte dell'assistenza finanziaria, con la canalizzazione di strumenti e di programmi di finanziamento ad hoc predisposti da organismi multilaterali (es. Banca Europea per gli Investimenti, Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo) per lo sviluppo di strutture produttive ed infrastrutturali a livello locale;
- sul fronte dei servizi, con l'assistenza e la consulenza da parte delle strutture estere del Gruppo in favore delle aziende domestiche, in particolare delle PMI.

Tutto ciò impone un puntuale e attento monitoraggio ai fini dell'apprezzamento del rischio, inteso sia a livello paese che di controparti bancarie estere.

Circa il rischio paese, il Gruppo MPS ne segue da un decennio l'evoluzione a livello internazionale. In virtù dell'esperienza acquisita, anche dal rapporto di collaborazione con "Il Sole 24 Ore" e dalla partecipazione al gruppo di analisti di Institutional Investors, è stato deciso di inserire gli studi paese nel portale della Banca (www.mps.it nel modulo **aziende/schede paese**), raggruppandoli per macro-area geografica, al fine di offrire una fotografia puntuale e aggiornata dei rischi delle maggiori economie definite "Emergenti". Le analisi macroeconomiche riguardano circa 60 paesi e focalizzano specifici aspetti politici, economici e di mercato, anche in chiave prospettica per le singole economie. Vengono inoltre effettuate analisi di area, volte ad evidenziare specifici condizioni di sviluppo infra-regionale ed eventuali pericoli di contagio in ordine ad insorgenti crisi finanziarie.

Circa l'aspetto del rischio controparte, è stata recentemente attivata una "watch list", una struttura di allertaggio che consente di individuare e seguire i paesi e le controparti bancarie che richiedono attenzione a seguito del verificarsi di predeterminati eventi avversi.

SOCI

Creare valore per i nostri azionisti, nel breve e nel lungo termine, instaurando con loro un rapporto di massima fiducia e trasparenza, è la missione della Banca.

A l 31.12.2003 il Capitale Sociale di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. ammontava a euro 1.935.272.832.

COMPOSIZIONE DEL CAPITALE SOCIALE (n. azioni)

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 (euro)	0,64

La principale quota di partecipazione nel capitale ordinario è della Fondazione Monte dei Paschi di Siena con il 49,00 %.

LA FONDAZIONE MONTE DEI PASCHI DI SIENA

La Fondazione Monte dei Paschi di Siena è stata costituita il 28/08/1995 con il conferimento dell'attività bancaria da parte dell'ex Istituto di Credito di Diritto Pubblico nella Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. Con l'approvazione del nuovo Statuto, avvenuta in data 8/05/2001, la Fondazione ha assunto personalità giuridica privata senza fine di lucro 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.

Nell'ambito del programma di interventi volti alla progressiva riduzione del controllo della Banca da parte della Fondazione Monte dei Paschi di Siena, l'Assemblea straordinaria dei soci, nel gennaio 2004, ha deliberato:

- la conversione in azioni privilegiate di parte delle azioni ordinarie detenute dalla Fondazione; operazione che ha portato al 49% la partecipazione di quest'ultima al capitale ordinario della Banca;
- una nuova previsione statutaria in base alla quale, nelle assemblee ordinarie, la Fondazione è ammessa al voto per un numero di azioni pari alla differenza, meno una, tra le azioni ordinarie da essa depositate ed il totale delle azioni ordinarie detenute dagli altri soci presenti ed ammessi alla votazione.

La Banca, nella ricerca di un costante dialogo con tutti i propri azionisti, pone grande attenzione alla comunicazione, in ordine alla quale va assumendo crescente importanza il sito web aziendale, ove sono disponibili, anche in lingua inglese, informazioni inerenti a:

- Corporate Governance
- bilanci e dati di sintesi
- presentazioni rilevanti
- rating della Banca
- andamenti del titolo MPS
- comunicati stampa
- eventi societari
- assemblee effettuate e programmate

INVESTOR RELATIONS

Le relazioni con gli investitori hanno visto, nel 2003:

- l'organizzazione di un "Retail-Corporate day" volto a fornire un adeguato rilievo alle progettualità commerciali in corso;
- la partecipazione di rappresentanti del management a convegni internazionali, quali occasioni di incontro con i gestori e gli analisti finanziari;
- la presentazione del Piano Industriale 2003-2006 attraverso un "Road Show" iniziato a novembre con un "analyst meeting" a Milano e proseguito nelle principali capitali europee e negli USA con una serie di meetings, che sono stati occasioni di incontro individuale con oltre 130 tra gestori ed analisti.

A fine 2003 gli analisti finanziari che "coprono" il titolo BMPS sono circa 30 (in linea con il 2002), con una percentuale di giudizi positivi (buy or hold) pari al 66%, salita al 74% nel febbraio 2004.

IL RATING

Moody's, Standard & Poor's, Fitch, le tre agenzie di rating alle quali sono state illustrate le strategie del Gruppo MPS contenute nel Piano Industriale 2003 – 2006 e le dinamiche dell'attività gestionale dell'esercizio 2003, hanno confermato le valutazioni in essere sul debito a breve ed a medio-lungo termine, con positivi apprezzamenti per il Piano Industriale.

Agenzie	Debito a breve termine al 31.12.2003	Debito a medio e lungo termine al 31.12.2003
Moody's Investors Service	P-1	A-1
Standard & Poor's	A-1	A
Fitch Rating	F-1	A+

Fitch ha inoltre migliorato il rating "individual" da C a B/C, a motivo del forte radicamento territoriale del Gruppo, del miglioramento dell'adeguatezza patrimoniale, dell'efficacia del sistema di risk management e del recupero di redditività legato all'attuazione del Piano Industriale.

Il rating di sostenibilità

Banca MPS è sottoposta a periodiche valutazioni del proprio profilo di responsabilità sociale da parte di alcune tra le principali agenzie di rating etico.

Tali valutazioni, basate su informazioni acquisite attraverso questionari compilati a cura dell'azienda ed altre pubblicamente disponibili, determinano il posizionamento del titolo della Banca all'interno di indici borsistici di sostenibilità e di portafogli di fondi di investimento socialmente responsabili.

I giudizi delle agenzie di rating sono in generale positivi. I maggiori punti di forza rilevati sono:

- sistema di corporate governance sostenuto da una solida struttura di base;
- buona politica sociale interna, assicurata da un costante dialogo con le Organizzazioni Sindacali;
- efficace gestione della qualità dei servizi e dell'ambiente, testimoniata dalle certificazioni conseguite;
- politiche commerciali attente alle ricadute socio-ambientali;
- buona qualità del reporting socio-ambientale;
- sostegno a numerose iniziative volte alla promozione della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Dalle agenzie vengono peraltro segnalati anche alcuni aspetti suscettibili di miglioramento, che possono essere così sintetizzati:

- assenza di un documento organico che riassume i principi di etica degli affari enunciati e sostenuti dalla Banca;
- necessità di un maggiore coinvolgimento degli stakeholder nei processi di attuazione delle politiche socio-ambientali della Banca e nella gestione dei casi controversi.



Dow Jones Sustainability Indexes

Il titolo della Banca è incluso dal settembre 2002 nel *Dow Jones Sustainability Index World*, l'indice di sostenibilità promosso da Dow Jones e dalla società svizzera di ricerca e gestione patrimoniale SAM - Sustainability Asset Management.

Nel 2003 lo score medio è stato del 54%, in aumento di 4 punti rispetto all'anno precedente:

Performance	Score BMPS %	Score medio del settore %
Economica	52	51
Sociale	56	47
Ambientale	61	31
TOTALE	54	47

* Le medie di settore si riferiscono alle 27 banche di livello mondiale, di cui solo due italiane, inserite nell'indice.



FTSE4Good

Il titolo della Banca è incluso dal marzo 2003 negli indici di sostenibilità *FTSE4Good* (FTSE4Good Europe Index e FTSE4Good Global Index) ideati dal Financial Times e dal London Stock Exchange. Eiris, la società inglese che cura le connesse attività di rating, non rilascia uno score sintetico, bensì dei giudizi qualitativi. L'ultima revisione semestrale dell'indice ha confermato la positiva rispondenza dell'operato della Banca a tutti i criteri di selezione utilizzati.



Ethibel

Nel marzo del 2004 il titolo della Banca è stato inserito nell'indice di sostenibilità *Ethibel*, gestito dalla società belga di rating etico Stock At Stake, con le seguenti valutazioni:

Performance	Score BMPS
Economica	B
Sociale interna	A
Sociale esterna	A
Ambientale	AA



SiRi Company

È complessivamente buono (score: 69,1/100 rispetto ad un valore medio del settore bancario a livello mondiale di 49,4/100) il giudizio espresso sulla responsabilità sociale della Banca dalla società Avanzi Sri Research, membro di SiRi Company, la prima aggregazione a livello mondiale di agenzie di rating ambientale e sociale.

COLLETTIVITÀ

Ci sentiamo cittadini delle comunità in cui operiamo e per questo vogliamo offrire opportunità durature di benessere e di crescita per la collettività, promuovendo e sostenendo iniziative ed attività solidaristiche e di responsabilità sociale.

MICROCREDITO E PROGETTI UMANITARI**Microcredito**

Le iniziative finanziarie intraprese dalla Banca per assicurare l'accesso al credito da parte di soggetti cosiddetti "non bancabili" sono varie.

A partire dal 1996, tramite apposite convenzioni con l'Associazione di volontariato "Arciconfraternita di Misericordia ed Istituzioni Riunite di Siena", sono state sviluppate tre differenti tipologie di "microcredito".

- **Prestiti antiusura**

Parzialmente garantiti da un Fondo di garanzia della Misericordia, sono rivolti a soggetti singoli, famiglie, piccole imprese, che per varie ragioni si trovano in difficoltà e non sono in grado di ottenere credito bancario ordinario, pur essendo in condizioni economiche che consentirebbero loro l'assunzione di impegni finanziari. Il Fondo, costituito inizialmente con una donazione della Fondazione MPS pari a circa euro 250.000, nel corso del tempo è stato incrementato con i contributi erogati da altri soggetti che hanno aderito all'iniziativa (Stato, Regione Toscana, altre banche).

- **Prestiti contro i fallimenti immobiliari**

Offrono sostegno a famiglie che, avendo acquistato "su compromesso" o essendo in attesa di assegnazione di un appartamento in costruzione, per sopraggiunte difficoltà della ditta costruttrice si trovano a dover affrontare gravosi impegni finanziari per l'ottenimento della proprietà. L'importo massimo dei finanziamenti è di euro 100.000, rimborsabile in 20 anni.

- **Prestiti di solidarietà**

Finanziamenti agevolati alle famiglie con bassa capacità di reddito che incontrano difficoltà ad accedere al credito ordinario. L'importo massimo dei prestiti è di euro 7.500 ed è assistito dalla garanzia di uno specifico Fondo costituito con il contributo di euro 200.000 della Fondazione Monte dei Paschi di Siena.

Dall'attivazione delle suddette forme di finanziamento, i prestiti erogati fino al 31.12.2003 sono stati 446, per un importo complessivo di euro 6.443.770.

AZIONI DI SOLIDARIETÀ DEI DIPENDENTI

La Banca ha aderito alle iniziative di solidarietà promosse dalle Organizzazioni Sindacali di categoria, promuovendo tra i propri dipendenti raccolte di fondi da destinare a tali scopi. Nel 2003 sono state sostenute, in particolare, sottoscrizioni volontarie per le seguenti iniziative:

- "Borse di studio per i figli dei volontari di pace";
- "Famiglie delle vittime di Nassirya";
- "Bambini di tutto il mondo che soffrono di privazioni".

Alle sottoscrizioni hanno partecipato n. 3.103 dipendenti, con una raccolta complessiva di euro 22.276.

Solidarietà e progetti umanitari

• Sorriso di bimbo

Per aiutare le famiglie ad affrontare il difficile cammino delle adozioni internazionali, la Banca ha lanciato, a fine 2003, "Sorriso di bimbo", un finanziamento destinato a chi vuole adottare un bambino. L'importo massimo finanziabile è di euro 10.000 (euro 15.000 per più di un bambino e per adozioni in aree extra-europee); il finanziamento è a tasso fisso, rimborsabile in rate mensili per una durata massima di 10 anni. Al 31 marzo 2004 sono stati erogati per tali finalità euro 200.000.

• Pavarotti & Friends

La Banca da diversi anni è sponsor di "Pavarotti & Friends", l'iniziativa, di grande valore umanitario, che raccoglie ogni anno cifre rilevanti destinate alla realizzazione di importanti progetti sociali, individuati e gestiti dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR). In particolare, l'evento del 2003 era destinato a finanziare la raccolta fondi dell'UNHCR "SOS IRAQ", mirata al rimpatrio ed alla reintegrazione di almeno 20.000 esuli iracheni particolarmente vulnerabili (donne capofamiglia, disabili, anziani). Il sostegno diretto da parte della Banca è stato pari a euro 413.000.

• Legatumori Senese

Legatumori Senese, quale sezione di Siena della Lega Italiana per la lotta contro i Tumori, conduce da oltre trent'anni opera di informazione e prevenzione contro la malattia, soprattutto attraverso l'opera del suo Centro di Prevenzione Oncologica. La Banca sostiene Legatumori Senese da molti anni, contribuendo all'acquisto di nuovi macchinari e al potenziamento delle attività di prevenzione, rivolte alle scuole ed ai giovani in particolare. La Banca ha continuato anche nel 2003 a sostenere l'associazione, attraverso l'erogazione di euro 100.000, utilizzata per l'acquisto di apparecchiature diagnostiche.

• Progetto Lavoro Detenuti

Nel 2003, la Banca ha partecipato al Progetto "Lavoro Detenuti" promosso da PCDET, Società creata all'interno del carcere di Bollate (MI), specializzata nella riparazione e rigenerazione di materiale informatico dismesso dalle aziende. Scopo del progetto era quello di favorire nei detenuti concrete possibilità di acquisizione di competenze, utili per il loro futuro reinserimento nella società.

La Banca vi ha contribuito attraverso la donazione a PCDET di 1.250 computer, sostituiti con altri di maggiori prestazioni.

PCDET impiega 11 dipendenti-detenuti che, assunti come operai con contratto nazionale dei metalmeccanici, ricevono un regolare stipendio che consente loro di poter dare aiuto economico alle famiglie, anziché gravare sulle stesse.

Un detenuto slovacco è stato il primo a mettere a frutto l'esperienza acquisita nel corso di formazione professionale per tecnico riparatore, promosso all'interno del carcere da PCDET: dopo aver scontato la sua pena, infatti, è tornato in Slovacchia dove oggi lavora come tecnico riparatore di computer.

• Volontariato dei dipendenti

Nel 2003 sono state concesse al personale circa 400 ore di permesso straordinario retribuito per partecipare ad iniziative di volontariato.

RAPPORTI CON IL MONDO ACCADEMICO E DELLA RICERCA

Stage

Nell'ambito di una sempre più dinamica collaborazione con il mondo accademico e della ricerca, nel 2003 la Banca ha offerto opportunità di stage a 49 giovani neolaureati (30 nel 2002) che, all'interno delle diverse strutture di Direzione Generale, hanno potuto effettuare esperienze lavorative di 3-6 mesi, utili alla loro crescita formativa e professionale. Il processo di attivazione degli stage vede negli Uffici della Banca i soggetti richiedenti e nei centri di placement office delle Università il tramite per portare a conoscenza della popolazione studentesca le opportunità che, di volta in volta, vengono messe a disposizione. Gli stage sono quindi attivati in relazione a specifici progetti da realizzare sotto la supervisione di un tutor aziendale e si concludono con la stesura di un elaborato di ricerca e la sua pubblicazione sul portale "Clic" della formazione di Gruppo.

Università e Master

Nel 2003 la Banca ha erogato significativi contributi per la realizzazione di convegni e conferenze organizzati in ambito universitario, sostenendo in particolare iniziative delle Università di Siena (euro 95.200), Roma La Sapienza, Palermo e Parma. Nel 2003 si è inoltre completato il finanziamento a favore del Polo Universitario Grossetano per l'istituzione ed il funzionamento, in Grosseto, del Corso di Studi in Economia dell'Ambiente e del Turismo Sostenibile (euro 37.701, per un totale finanziato in tre anni pari a euro 113.104).

Di seguito si riepilogano i Master finanziati dalla Banca.

PROGRAMMI FORMATIVI POST-LAUREA

Master	Descrizione	Contributo della Banca nel 2003
MEBS - Master in Economia e Banca Università degli Studi di Siena	Giunto nel 2003 alla 6° edizione, 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 contributo totale è stato di euro 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 euro 193.671.
Master E2C - 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 euro 175.600.
FINNAM	Il progetto, nato nel 1999/2000 e finalizzato alla formazione di "Esperti in finanza innovativa per l'ambiente", vede come soggetto proponente la Banca e come soggetto attuatore il Parco Scientifico e Tecnologico di Salerno e delle Aree Interne della Campania	Il contributo per il biennio 2002/2003 è stato pari a euro 28.633.

PROGRAMMI FORMATIVI POST-LAUREA

Master	Descrizione	Contributo della Banca nel 2003
CIPMI - Master in Controllo ed Innovazione delle Piccole e Medie Imprese. Università degli Studi di Siena	Si propone di soddisfare la crescente esigenza delle Piccole e Medie Imprese di disporre di capitale umano caratterizzato da un patrimonio di conoscenze e di capacità per l'uso di strumenti idonei alla produzione ed all'interpretazione di informazioni, contribuendo così a sviluppare una consapevole gestione aziendale, attraverso azioni concrete a sostegno della costante necessità di innovazione di prodotto e di processo. La prima edizione del master ha avuto inizio a febbraio 2004.	La Banca ha collaborato alla progettazione ed ha erogato un contributo pari a euro 120.000.
Master PMI - Qualità ed Organizzazione delle PMI	Mira alla formazione di figure professionali e manageriali nell'ambito della qualità, orientate alla gestione integrata dei sistemi aziendali e portatori di una cultura, in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza, finalizzata alla "gestione per processi" e al "miglioramento continuo" di tecniche di gestione e di organizzazione aziendale.	Il contributo erogato è stato di euro 7.200.
Master ILP - Ingegneria della Logistica Integrata e della Produzione	Si propone di creare figure professionali complete, in grado di ricoprire rapidamente ruoli, anche di responsabilità, in tutte le funzioni interessate alla logistica integrata, in ogni tipologia di azienda.	

La Banca, tra i diplomati di alcuni di questi Master, ha assunto, nell'anno 2003, n. 43 risorse.

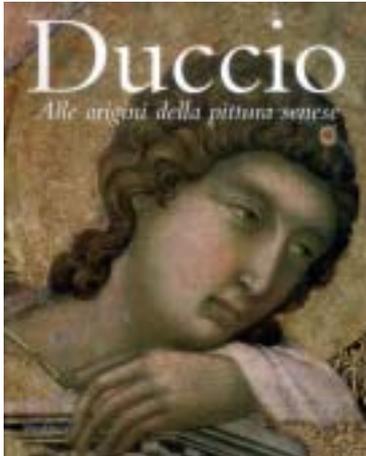
LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI

LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI anno 2003 (in migliaia di euro)

Settore	Importo	%
Culturale (artistico)	5.853	27,91
Culturale (musicale)	2.001	9,54
Economico	501	2,39
Scientifico	465	2,22
Sociale ed Ambientale	818	3,90
Sportivo	10.504	50,09
Varie	827	3,94
TOTALE	20.969	100,00

Attività culturale

Nel 2003 sono state finanziate numerose iniziative di carattere culturale e scientifico, tra cui si evidenziano il rinnovato impegno nel sostenere l'attività della Fondazione del Maggio Musicale Fiorentino e l'acquisizione della qualifica di Partecipante nella Fondazione Musei Senesi, la cui attività è diretta a coordinare, sviluppare ed incrementare le risorse artistiche della provincia di Siena e delle sue strutture museali.



“DUCCIO. ALLE ORIGINI DELLA PITTURA SENESE”

Evento di grande importanza sia per il valore delle opere esposte (fra le quali spicca la vetrata del Duomo di Siena), sia per l'interesse del suo percorso. L'itinerario si snoda dai nuovissimi e funzionali ambienti appositamente predisposti nell'ex Ospitale Santa Maria della Scala, passa dalla celeberrima *Maestà* del Museo dell'Opera del Duomo e si conclude nei locali sottostanti al pavimento dell'attuale Cattedrale, dove un ciclo di dipinti murali di epoca coeva a Duccio, recentemente ritrovato, attira l'attenzione degli studiosi e dei visitatori con le sue splendide figurazioni, in grado di rimettere in discussione una parte fondamentale della storia dell'arte medievale.

Il successo di pubblico della Mostra è stato lusinghiero, tanto che al termine della stessa i visitatori sono stati oltre 220.000, con punte di 3.000 presenze giornaliere.

Altre iniziative hanno riguardato:

- la Mostra, tenutasi a Napoli, delle opere del pittore seicentesco senese Marco Pino;
- la partecipazione al Comitato Promotore ed all'attività di realizzazione della Mostra “Duccio. Alle origini della pittura senese”;
- l'esposizione, in uno stand alla “10ª Mostra Mercato dell'Antiquariato” di Siena e nelle principali Filiali della Banca, di una selezione di antiche monete della Repubblica senese.

Patrimonio storico-artistico della Banca

La Banca ha costituito, nel corso dei suoi oltre cinque secoli di vita, una collezione privata di opere d'arte di notevoli dimensioni e pregio. Opere che testimoniano i momenti creativi salienti della grande tradizione artistica senese, a cominciare dall'affresco “Madonna della Misericordia”, commissionato nel 1481 a Benvenuto di Giovanni del Guasta per celebrare la fondazione del Monte dei Paschi. Alla ricca raccolta così costituita si affianca dal 1959, nella proprietà e nella responsabilità di gestione, la Collezione Chigi Saracini, conservata nell'omonimo Palazzo sede della famosa Accademia Musicale.

È di grande valore l'Archivio Storico della Banca, custodito all'interno della sede storica di “Rocca Salimbeni”. A tale riguardo, è proseguita nel 2003, in collaborazione con l'Università di Siena, l'attività di riordino e catalogazione del materiale documentario ivi conservato, riconosciuto come uno dei più importanti in ambito nazionale.

Nel 2003 sono state oltre 250 le visite guidate alla “Rocca”, con un afflusso complessivo stimabile in oltre un migliaio di visitatori, a cui si aggiungono le circa 3.000 persone che ogni anno accedono alle sale della Rocca nelle occasioni di apertura straordinaria per il Palio. La Banca ha inoltre aderito alla 2ª edizione della Giornata Nazionale di Apertura dei Palazzi delle Banche, svoltasi il 20 settembre 2003, registrando oltre 1.100 visitatori.

Attività sportiva

Nel settore sportivo, oltre a confermare le sponsorizzazioni della Mens Sana Basket Siena e, anche attraverso la controllata MontePaschi Vita, dell'Associazione Siena Calcio, la Banca è intervenuta in numerose iniziative, per sostenere lo sport dilettantistico ed anche in manifestazioni di rilevanza internazionale. Tra queste ultime si segnala la competizione velistica “Toscana Elba Cup” e l'ormai ricorrente appuntamento con il prestigioso Concorso Ippico internazionale di salto ad ostacoli “La Bagnaia”, che si svolge nel territorio senese.

Attività editoriale

Nel 2003 l'attività editoriale della Banca in campo storico, artistico e culturale si è incentrata in primo luogo nella realizzazione dei volumi strenna “**Duccio. Siena fra tradizione bizantina e mondo gotico**” e “**Sotto il Duomo di Siena**”, quest'ultimo dedicato alle sensazionali scoperte archeologiche, architettoniche e figurative effettuate nei locali sottostanti la Cattedrale di Siena.

È stata poi completata la realizzazione della monografia dedicata al pittore seicentesco senese Marco Pino.

STATO, AUTONOMIE LOCALI ED ALTRE ISTITUZIONI

Intendiamo continuare ad operare, nel segno della tradizione, in reciproca collaborazione con Istituzioni ed Enti Pubblici, in un'ottica di sviluppo economico-sociale equilibrato e sostenibile.

Con l'obiettivo di perfezionare la capacità di assistenza e consulenza finanziaria della Banca, rispetto alle specifiche esigenze del settore pubblico, è stato sviluppato un apposito modello di servizio che, avvalendosi di figure professionali dedicate (Gestori Enti), consente di proporre un'offerta integrata di prodotti e servizi maggiormente focalizzata sul cliente ed improntata ad una logica di collaborazione e partemariato, che si va ad affiancare agli ormai tradizionali servizi di Riscossione Tributi e di Tesoreria e Cassa.

Grande attenzione viene inoltre posta alle specificità degli Enti religiosi e degli altri Enti no-profit, per i quali si è reso necessario lo sviluppo di strutture e di capacità consulenziali mirate.

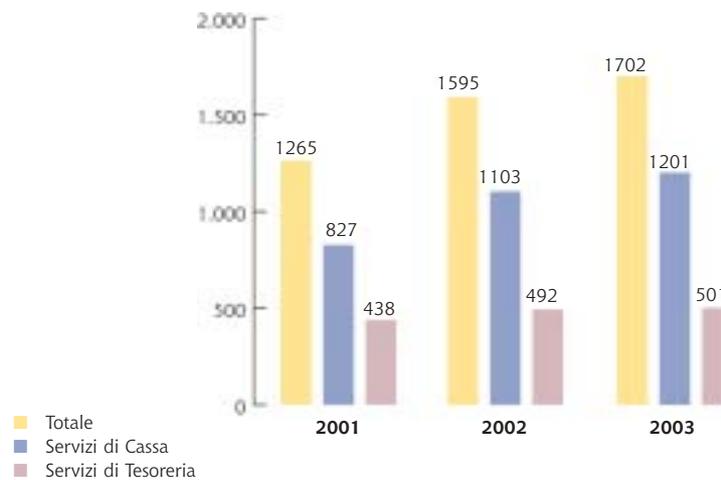
IMPIEGHI AL SETTORE PUBBLICO E AD ISTITUZIONI NO-PROFIT anno 2003 (in milioni di euro)

	Importi	Quota di mercato (%)
Amministrazioni centrali	1.062	4,98
Amministrazioni locali	2.669	8,91
Imprese pubbliche	418	2,52
Enti no-profit	196	4,24
TOTALE	4.345	5,99

SERVIZI DI TESORERIA E CASSA

Nel 2003 sono stati incrementati i servizi di Tesoreria e Cassa con l'acquisizione di 113 nuovi affidamenti (la maggior parte dei quali riguardanti Istituzioni Scolastiche), a fronte di 6 dismissioni.

Servizi di Tesoreria e Cassa gestiti dalla Banca MPS



SERVIZIO RISCOSSIONE TRIBUTI

Le gestioni dirette di questo servizio da parte della Banca sono relative alle Concessioni per 5 Ambiti provinciali (Roma, Siena, Grosseto, Livorno e Latina), cui sono attualmente dedicati quasi 1.000 dipendenti.

Altre Società del Gruppo svolgono il servizio in tutte le Province della Sicilia e nelle Province de L'Aquila, Piacenza e Perugia.

Attraverso il sito internet www.paschiriscossione.it gran parte dei contribuenti dei suddetti ambiti territoriali può pagare sia i tributi previsti dalle Concessioni, sia l'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI).

La maturità ormai raggiunta dal Servizio di Riscossione Tributi ha portato la Banca ad avviare nel 2003 un programma di attività volto al conseguimento della certificazione di qualità ISO 9001:2000, con specifico riferimento al servizio di "Fiscalità Locale".

SUPPORTO ALLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE

La Banca ha seguito sempre con grande interesse le misure di Programmazione Economica Regionale e gli interventi di sviluppo territoriale pianificati dagli Enti locali, attivandosi particolarmente sui temi della finanza agevolata a favore del sistema produttivo.

Nel corso del 2003, attraverso specifici protocolli d'intesa, sono state definite, in concertazione con le Regioni Toscana ed Umbria, idonee misure di miglioramento per l'accesso al credito da parte delle PMI locali. In particolare, sono state messe a disposizione del "sistema Toscana", a condizioni vantaggiose, importanti risorse finanziarie finalizzate a specifici progetti ed aree d'intervento, individuate dalla Regione come prioritarie per lo sviluppo imprenditoriale locale.



L'accordo siglato con la Regione Umbria prevede, invece, un programma di interventi della Banca nei seguenti ambiti:

- *Basilea 2*, attraverso attività informative, formative e di orientamento.
- *Settori produttivi in crisi*, attraverso la definizione di una procedura per la prevenzione e la gestione concertata delle crisi reversibili d'impresa.
- *Finanza integrata*, attraverso interventi finanziari di saldatura rispetto alle misure di finanza agevolata.

Agenzie di sviluppo locale

Nel 2003 la Banca ha partecipato attivamente (formazione, tutoraggio, consulenza specialistica, strumenti finanziari, ecc.) alla creazione dell'Agenzia di Sviluppo della provincia di Siena, nata con lo scopo di sostenere i processi di crescita dell'economia senese, in un'ottica di sostenibilità ambientale e sociale, attraverso l'offerta di un ampio ventaglio di servizi alle imprese ed agli enti locali.

Analoghe esperienze in altre realtà locali sono seguite dalla Banca con grande attenzione.

CROSSING EUROPE

Un partner per l'internazionalizzazione delle PMI Italiane

Costituito nel dicembre del 2003, Crossing Europe è il primo "GEIE" (Gruppo Europeo di Interesse Economico) italiano a vedere la compartecipazione di una banca e del sistema delle Camere di Commercio per l'accompagnamento delle PMI Italiane verso le nuove frontiere e le nuove opportunità derivanti dall'intensificazione dei rapporti con i Paesi appena entrati o destinati ad entrare nell'Unione Europea.

Il GEIE, soggetto giuridico disciplinato dal Regolamento CEE n. 2173/85, avvalendosi delle competenze in materia di Finanziamenti strutturali europei del Gruppo MPS e di quelle in materia di promozione del *made in Italy* nel mondo delle Camere di Commercio aderenti (Firenze, Siena, Trieste, Regione Puglia), offre i seguenti servizi alle imprese italiane interessate ai temi dell'internazionalizzazione:

- consulenza ed assistenza tecnica per la gestione dei fondi strutturali comunitari e di altre forme di intervento pubblico;
- realizzazione di studi di fattibilità, ricerche di mercato ed analisi di settore per la promozione degli investimenti all'estero;
- interventi a sostegno dello sviluppo degli enti e delle imprese nei settori della ricerca, dell'innovazione e della formazione;
- progettazione e realizzazione di programmi relativi all'e-business;
- sviluppo di più diretti canali di interazione con soggetti istituzionali e rafforzamento delle reti di ricerca di partner per le imprese;
- formazione degli operatori dei nuovi Paesi dell'Unione Europea sulle problematiche connesse all'ingresso nell'area dell'euro ed all'unificazione del mercato europeo;
- valorizzazione della presenza di imprese europee nei mercati dell'Est e nei paesi del Mediterraneo;
- partecipazione a bandi, gare e programmi di finanziamento promossi dall'Unione Europea, dai Governi Nazionali e dalle Amministrazioni locali.

FORNITORI

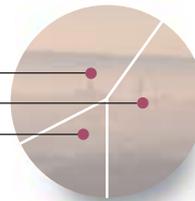
La nostra politica degli approvvigionamenti si fonda su rapporti di attenta collaborazione con i fornitori, nella costante ricerca di condizioni di reciproco beneficio. Qualità, prezzo e tempi di consegna delle forniture sono alla base di solidi rapporti di partnership.

I processi di acquisto sono governati, a livello di Gruppo, da una funzione accentrata di Direzione Generale. Ciò consente di realizzare le migliori sinergie e soluzioni acquisitive, anche attraverso la stipula di convenzioni ed accordi quadro con i maggiori fornitori.

Al fine di garantire la costante conformità delle forniture ai requisiti qualitativi richiesti, per ogni fornitore viene applicato un articolato processo di valutazione, che considera le caratteristiche del fornitore stesso e dei prodotti e dei servizi da esso offerti anche al fine della sua eventuale inclusione nell'**Albo Fornitori di Gruppo** o, qualora già inserito, della periodica revisione della sua affidabilità.

Ripartizione territoriale dei principali fornitori (anno 2003)

Centro **43%**
Nord **40%**
Sud **17%**



Nel 2003 i fornitori iscritti all'Albo di Gruppo che hanno intrattenuto con la Banca rapporti superiori a euro 100.000 di forniture, c.d. "principali fornitori", sono stati 210 per un importo complessivo di 159 milioni di euro.

Con quelli in possesso di rilevanti competenze e risorse tecnologiche ed in grado di assicurare nel tempo un'elevata qualità dell'offerta di fornitura, la Banca instaura veri e propri **rapporti di partnership**, finalizzati a disciplinare la collaborazione e ad ottimizzare l'efficienza complessiva delle relazioni.

Coinvolgimento sulle tematiche socio-ambientali

Negli ultimi anni, il progressivo orientamento da parte della Banca e del Gruppo verso modelli organizzativo-gestionali conformi ai principali standard certificativi di qualità ha reso necessario affiancare ai parametri tecnico-economici, tradizionalmente alla base delle relazioni con i fornitori, altri indicatori per la loro qualificazione e selezione. Il possesso



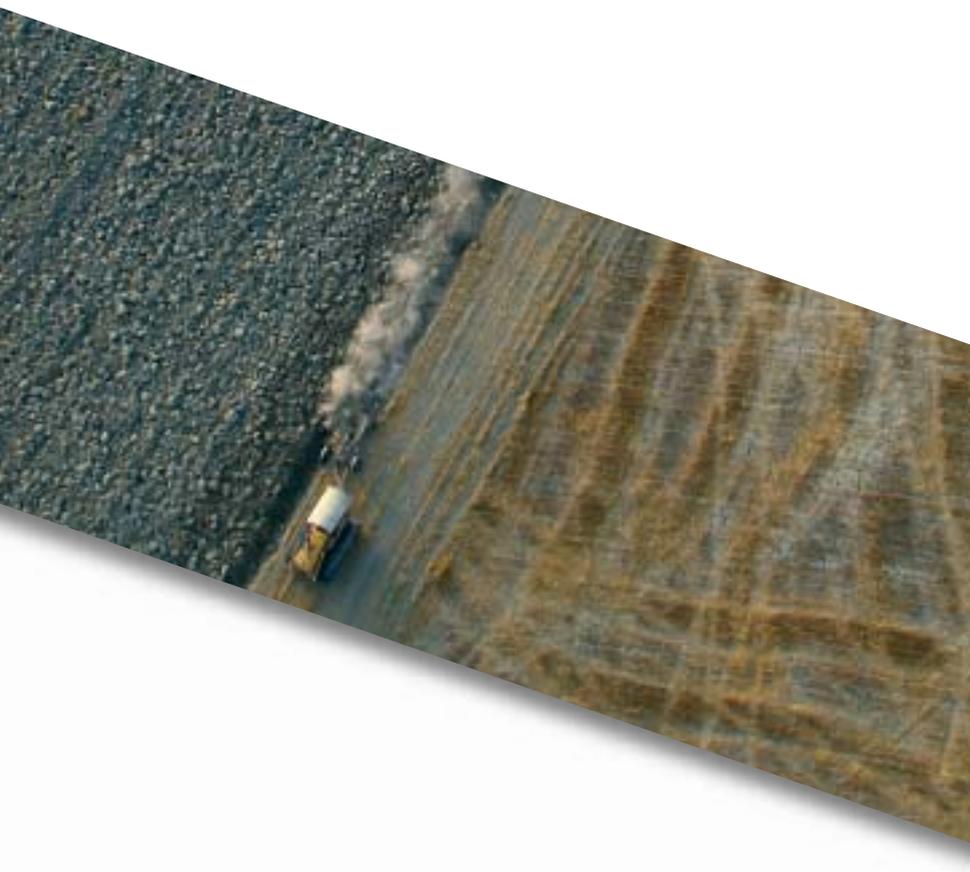
delle certificazioni di qualità (ISO 9001) ed ambientali (ISO 14001, EMAS) costituisce infatti un requisito chiave per la valutazione del complessivo livello di servizio offerto. Il menzionato processo di valutazione prevede inoltre, tra i criteri, un'analisi della posizione espressa dal fornitore in merito ai principi etico-sociali considerati dalla norma internazionale Social Accountability 8000. Secondo tali criteri il fornitore è invitato a rilasciare, in merito, una dichiarazione formale di adesione a detto standard, quale condizione necessaria per una sua inclusione e/o permanenza nell'Albo. Anche i requisiti di eco-compatibilità formano oggetto delle garanzie di offerta delle forniture (cfr. Capitolo "Performance Ambientale").

Al 31.12.2003 il 10% dei fornitori iscritti all'Albo è certificato ISO 9001, l'1,4% è in possesso della certificazione ISO 14001 ed il 46,2% ha espresso la propria adesione alla norma SA 8000.

Attraverso queste misure la Banca punta ad esercitare nei confronti dei fornitori un'azione di stimolo e di sensibilizzazione sulle tematiche inerenti alla Responsabilità Sociale d'Impresa, nella convinzione che da tale impegno condiviso potranno scaturire significativi benefici reciproci.

Contenzioso

Attualmente non sussistono contenziosi con i fornitori.





OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI

OBIETTIVI

AMBIENTALI

- Ulteriore sensibilizzazione, interna ed esterna, sulle tematiche ambientali.
- Miglioramento del sistema di monitoraggio e controllo delle performance socio-ambientali.
- Valutazione degli aspetti ambientali indiretti a completamento della fase di analisi iniziale relativa al progetto "Registrazione Emas".
- Prosecuzione del "Progetto Emas" finalizzato all'ottenimento della relativa registrazione.
- Riduzione delle emissioni CO₂.
- Miglioramento della raccolta differenziata dei rifiuti.
- Incremento della quota dei prodotti di consumo eco-compatibili utilizzati.
- Monitoraggio e controllo del "profilo ambientale" dei fornitori.

ECONOMICI

- Crescita interna ed esterna.
- Incremento dei volumi.
- Miglioramento della performance operativa.

SOCIALI

- Maggiore coinvolgimento degli stakeholder sulle tematiche della 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.
- Monitoraggio e controllo del "profilo sociale" dei fornitori nella prospettiva del conseguimento della certificazione SA 8000.
- Sviluppo di ulteriori strumenti per migliorare il grado di consapevolezza del cliente nelle scelte di investimento.
- Incremento dei prodotti finanziari di investimento etico.
- Aumento dei "prestiti sociali" e delle iniziative di solidarietà.

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2003

OBIETTIVI 2004/05

Sono stati realizzati corsi di formazione rivolti a precise figure della Banca ed integrate le tematiche ambientali nei corsi (on-line ed in aula) destinati a tutto il personale. Nel Portale intranet di Gruppo è presente una sezione dedicata. Aderendo al Forum Cittadino dell'Agenda 21 del Comune di Siena la Banca ha organizzato, al proprio interno, dei workshop sulle connesse tematiche della sostenibilità.

Confermato

L'istituzione dei Referenti per l'Ambiente e la Sicurezza ha permesso di migliorare il sistema di raccolta dei dati. È stato ampliato il campione dei siti oggetto delle rilevazioni dei dati ambientali.

Confermato

È stata avviata la valutazione dei principali aspetti ambientali indiretti (rischio ambientale di credito, acquisti eco-compatibili, ecc.) ed è stata sperimentata la procedura di valutazione del rischio ambientale nell'erogazione del credito.

Nuovo obiettivo

Le emissioni di CO₂ sono state ridotte di circa il 30%.

Confermato

È stato avviato il "Progetto carta", impostando il sistema di raccolta differenziata nelle Filiali di alcune Capogruppo.

Confermato

Sono stati introdotti requisiti di qualità ambientale nei criteri di acquisto di una serie di prodotti (carta ecologica, pc a basso consumo energetico, ecc.).

Confermato

Nuovo obiettivo

Aumento degli sportelli bancari.

Confermato

Sviluppo della raccolta, del risparmio gestito e degli impieghi; espansione dei canali virtuali.

Nuovo obiettivo

Il personale è stato coinvolto con workshop specifici. I fornitori sono stati coinvolti con azioni di sensibilizzazione sugli standard SA 8000 e ISO 14001.

Confermato

È stato realizzato un articolato ed organico piano di formazione del personale su tali tematiche. I Referenti per l'Ambiente e la Sicurezza sono stati specificatamente formati.

Confermato

È stato realizzato un progetto, in collaborazione con Adiconsum, dal titolo "Ethics & Market (ETHMA)", con attività di ricerca sulla finanza etica, di formazione del personale della Banca e di sensibilizzazione della clientela agli investimenti socialmente responsabili.

Confermato

È stato costituito uno specifico Gruppo di lavoro per individuare ed avviare a soluzione le problematiche connesse alle varie forme di disabilità, riguardanti le barriere architettoniche, l'accessibilità agli ATM, agli sportelli automatici ed ai canali on-line. e, per i dipendenti, la formazione e le condizioni di lavoro.

Confermato

Nuovo obiettivo

Nuovo obiettivo

Nuovo obiettivo

Nuovo obiettivo





ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO



BANCA TOSCANA S.p.A.



La Banca, con sede centrale a Firenze, ha origine nel 1904 come “Piccolo Credito Toscano”, società cooperativa promossa da un comitato di cittadini. Nel 1930 diviene Banca Toscana S.p.A., conoscendo nel tempo una costante espansione e crescita degli affari. Nel 2003 viene incorporata in Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., che contestualmente ne scorpora il ramo bancario con uguale denominazione.

A fine 2003 Banca Toscana dispone di una rete distributiva di 415 sportelli, prevalentemente ubicati nel Centro Italia, e rappresenta una realtà aziendale attenta alle numerose esigenze espresse dai sistemi economici locali ed in particolare dalle Piccole e Medie Imprese e dalle famiglie.

CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000

Banca Toscana da anni porta avanti con convinzione la politica della qualità e della customer satisfaction, che ha visto nel febbraio 2004 il rinnovo della certificazione del proprio sistema di qualità secondo la norma **ISO 9001:2000** per il processo relativo al **Servizio Estero** (strutture centrali e periferiche).

La politica sociale interna della Banca si caratterizza per l’attenzione ai temi inerenti alla tutela dei lavoratori, che ha visto nella pubblica adesione ai principi dello standard Social Accountability 8000 un importante momento di focalizzazione, reso possibile anche dall’avvenuta nomina di un apposito referente direttivo interno.

In tema di pari opportunità, la Banca sta portando avanti, in compartecipazione con altre aziende, il Progetto “Maternità e sviluppo professionale nelle organizzazioni bancarie”, inserito nell’ambito dell’iniziativa comunitaria EQUAL, con l’obiettivo di ridurre la discriminazione e la disuguaglianza nel mercato del lavoro nei confronti delle lavoratrici madri. Significativo appare anche l’articolato programma di adeguamento degli ATM per l’accesso ai disabili, che entro il 2007 prevede la completa accessibilità nel 50% dell’intero parco macchine.

La responsabilità sociale della Banca si esplica inoltre attraverso l’offerta e la promozione di iniziative commerciali caratterizzate da significative ricadute socio-ambientali. Tra queste si ricordano quelle intraprese di concerto con Consorzi di Garanzia o Associazioni di Categoria:

- **Ecotrasporto:** finanziamenti per l’acquisto di automezzi elettrici ed ecologici da parte di commercianti e grossisti.
- **Sicurconfidi:** finanziamenti per l’adeguamento ed il miglioramento degli ambienti di lavoro, ex D. Lgs. 626/94.
- **Innovazione Tecnologica:** finanziamenti per investimenti in ricerca e innovazione tecnologica, con particolare riguardo a quelli volti a ridurre l’impatto ambientale, a razionalizzare i consumi di energia e di altre risorse e ad ottenere certificazioni di qualità ed ambientali.
- **CESVOT:** interventi creditizi a favore delle organizzazioni no-profit.

Una strada che percorriamo insieme

INDICATORI AMBIENTALI

2003

Energia totale: consumo per dipendente (kWh)	10.206
Energia elettrica: consumo per dipendente (kWh)	6.484
Carta: consumo Fogli A4 per dipendente al giorno (n.)	39
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	4.321
Percorrenze auto per missioni (km per dipendente)	1.847
Acqua: consumo giornaliero per dipendente (litri)	99

INDICATORI ECONOMICI (importi in milioni di euro)

Raccolta complessiva	27.117
Impieghi a clientela	11.393
Patrimonio netto	1.101
Risultato lordo di gestione	292
Utile netto di esercizio	81

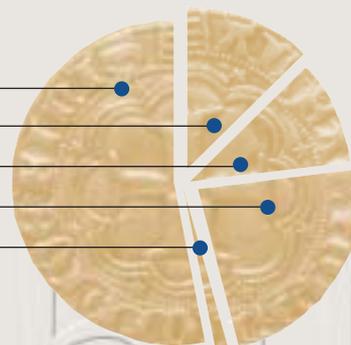
INDICATORI SOCIALI

Dipendenti (n.)	4.482
Giornate di formazione (n.)	14.522
Infortunati (n.)	64
■ di cui all'esterno dell'azienda (n.)	54
Cause di lavoro promosse dai dipendenti (n.)	26
Clienti (n.)	911.639
Numero reclami clientela/numero clienti (%)	0,55
Servizi Tesoreria e Cassa (n.)	99
Dividendi distribuiti (migliaia di euro)	56.800
Valore Aggiunto globale lordo (migliaia di euro)	456.905
■ di cui alla Collettività (migliaia di euro)	1.667

I dati economico-finanziari e quelli relativi al valore aggiunto sono riferiti al periodo 31.03 - 31.12.2003, ovvero dopo la fusione per incorporazione in BMP S.p.A. e contemporaneo scorporo del ramo d'azienda relativo all'attività bancaria nella nuova società.

Distribuzione del Valore Aggiunto (anno 2003)

Risorse Umane	53,8%
Soci	12,4%
Sistema Impresa	10,3%
Stato, Enti ed Istituzioni	23,1%
Collettività	0,4%



sostenibile



BANCA AGRICOLA MANTOVANA S.p.A.

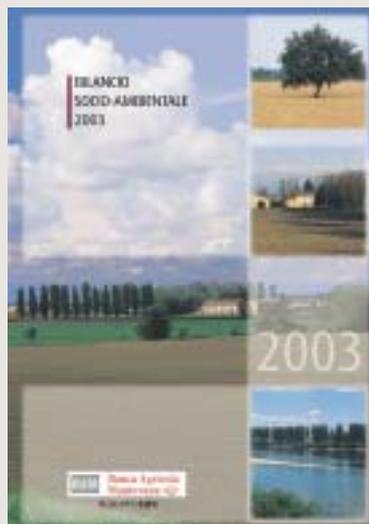


Banca Agricola Mantovana (BAM) è una banca commerciale multicanale a dimensione interregionale con sede centrale a Mantova. Fondata nel 1871, BAM opera territorialmente con 289 sportelli in 20 province della Lombardia, dell'Emilia Romagna, del Veneto e del Piemonte. Essa nasce come Istituto di credito orientato al sostegno dell'agricoltura e del settore agro-alimentare ed oggi, pur mantenendo una forte specializzazione in questi settori, offre i propri servizi alle Piccole e Medie Imprese, alle imprese artigiane e commerciali e alle famiglie. Il 20 febbraio 1999 Banca Agricola Mantovana entra a far parte del Gruppo Monte dei Paschi di Siena e, da società cooperativa, diviene società per azioni. Nel 2003 si è realizzata la fusione per incorporazione di BAM S.p.A. in Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., con contestuale immediato scorporo dell'attività bancaria.

Il rendiconto economico dell'esercizio 2003 presenta tutti i principali margini operativi in aumento rispetto al 2002, confermando il rafforzamento ulteriore della propria vocazione commerciale, nonostante i contesti economici sfavorevoli.

La conoscenza delle esigenze della propria clientela, il forte radicamento territoriale e la capacità di offrire prodotti e servizi in grado di creare valore aggiunto hanno rappresentato le chiavi di crescita per la Banca.

L'impegno della BAM nel campo della responsabilità sociale è illustrato nel Bilancio Socio-Ambientale della Banca, la cui seconda edizione è stata pubblicata nell'aprile del 2004 (www.bam.it).



Sviluppo

Una strada che percorriamo insieme

INDICATORI AMBIENTALI

2003

Energia totale: consumo per dipendente (kWh)	11.466
Energia elettrica: consumo per dipendente (kWh)	6.862
Carta: consumo per dipendente (kg)	169
Carta: consumo Fogli A4 per dipendente al giorno (n.)	46
Rifiuti: produzione per dipendente (kg)	128
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	4.611
Percorrenze auto per missioni (km per dipendente)	2.653
Acqua: consumo giornaliero per dipendente (litri)	168

INDICATORI ECONOMICI (importi in milioni di euro)

Raccolta complessiva	24.732
Impieghi a clientela	7.975
Patrimonio netto	845
Risultato lordo di gestione	158
Utile netto di esercizio	25

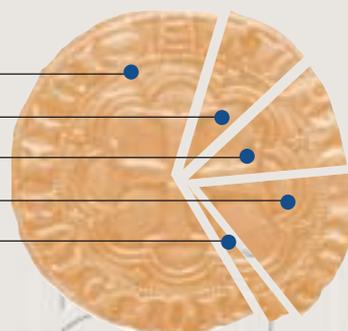
INDICATORI SOCIALI

Dipendenti (n.)	3.528
Giornate di formazione (n.)	30.246
Infortuni (n.)	59
■ di cui all'esterno dell'azienda (n.)	39
Cause di lavoro promosse dai dipendenti (n.)	9
Clienti (n.)	466.763
Numero reclami clientela/numero clienti (%)	0,17
Servizi Tesoreria e Cassa (n.)	255
Dividendi distribuiti (migliaia di euro)	17.160
Valore Aggiunto globale lordo (migliaia di euro)	198.609
■ di cui alla Collettività (migliaia di euro)	3.511

I dati economico-finanziari e quelli relativi al valore aggiunto sono riferiti al periodo 31.03 - 31.12.2003, ovvero dopo la fusione per incorporazione in BMPS S.p.A. e contemporaneo scorporo del ramo d'azienda relativo all'attività bancaria nella nuova società.

Distribuzione del Valore Aggiunto (anno 2003)

Risorse Umane	63,2%
Soci	8,6%
Sistema Impresa	10,6%
Stato, Enti ed Istituzioni	15,8%
Collettività	1,8%



sostenibile



MPS BANCAVERDE S.p.A.



MPS BancaVerde nasce dall'evoluzione dell'Istituto Nazionale di Credito Agrario (INCA), che dapprima sotto la denominazione di Cooperativa di Credito Agricolo, poi di Istituto Federale di Credito Agrario per la Toscana (IFCAT), opera a Firenze dal 1913, acquisendo nel tempo una consolidata leadership nazionale quale operatore specializzato nel credito a lungo termine a favore di progetti legati al mondo agricolo. Nel 1992 INCA entra a far parte stabilmente del Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena e nel 2001 acquisisce la nuova ragione sociale di MPS BancaVerde S.p.A., assumendo il ruolo di centro di eccellenza del Gruppo MPS nel settore ambientale e a sostegno dell'agricoltura e dell'agroindustria di qualità.

L'impegno della Banca per l'ambiente e lo sviluppo sostenibile, insito nella sua stessa missione d'impresa, a partire dal 1998 si è progressivamente sviluppato nel segno di una sempre maggiore organicità, con la sottoscrizione della "Dichiarazione UNEF Financial Initiatives", per arrivare nel 2002 (prima banca in Italia) al conseguimento della certificazione ISO 14001 e della Registrazione EMAS. È del giugno di quest'anno l'ottenimento della certificazione SA 8000 (prima banca al mondo), a testimonianza della grande attenzione posta dalla Banca ai più generali temi dell'etica e della responsabilità sociale. L'attività prevalente svolta dalla Banca è quella creditizia, che viene declinata attraverso una vasta offerta di prodotti/servizi finanziari e consulenziali a supporto di investimenti di lungo termine alle imprese operanti in una prospettiva di sviluppo sostenibile.

Richieste di finanziamento presentate per settore (anno 2003)

Ambiente **14,8%**

Agricoltura e agroindustria **85,2%**



Richieste di finanziamento presentate nel Settore Ambiente:

- 41% nel settore della gestione dei rifiuti,
- 31% nel settore dell'energia.

Sviluppo

Una strada che percorriamo insieme

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, la tutela e l'uso sostenibile della risorsa idrica ed un'evoluzione in chiave ecologica del turismo rurale sono stati gli ambiti in cui l'innovazione di prodotto è stata più incisiva. Nel 2003 l'offerta della Banca in tali campi si è arricchita di ulteriori tre prodotti:

- **Energy save:** pensato per assecondare le richieste di risparmio energetico e di innovazione tecnologica che provengono dal mondo degli enti locali e dei grandi utilizzatori di energia elettrica. L'attenzione è rivolta essenzialmente alle Energy Save Companies (ESCO), secondo lo schema della "finanza di terza parte".
- **Ecoturismo:** pensato per rispondere alle esigenze di un turismo più qualificato, consente di finanziare nel medio termine il percorso per ottenere la certificazione "Ecolabel" anche negli agriturismi, secondo le recenti previsioni della legislazione comunitaria in materia.
- **Aqua:** pensato per favorire un uso più accorto delle risorse idriche ed al contempo assicurare continuità e sviluppo alle produzioni, in particolare nelle zone agricole di pregio. L'obiettivo è quello di finanziare strutture di raccolta e/o di recupero delle acque, nonché sistemi ed impianti di irrigazione tecnologicamente avanzati.

Nel campo delle energie rinnovabili, specie l'eolico ed il biogas, la Banca ha una posizione di leadership, con il sostegno finanziario a progetti in varie parti del Paese. Per quanto concerne i servizi di consulenza, alla ormai consolidata capacità di assistenza offerta alle imprese per la gestione della variabile ambientale, si sono recentemente aggiunti importanti accordi con alcuni Comuni della Toscana e della Campania, nonché con l'Unione Nazionale delle Comunità Montane della Toscana, sia per l'accompagnamento nell'ottenimento delle certificazioni di qualità e ambientali, sia per l'individuazione di opportunità contributive. Particolare rilevanza assume poi l'Environment Risk Advisory, un servizio di affiancamento alle imprese nella valutazione del rischio ambientale.

Per approfondimenti sulle politiche socio-ambientali della Banca si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2003 (www.bancaverde.it).



sostenibile



MPS MERCHANT S.p.A.



MPS Merchant, con sede a Firenze, è la banca d'affari del Gruppo MPS. specializzata in finanziamenti a medio termine, finanza innovativa, interventi a valere su agevolazioni e contributi pubblici per lo sviluppo delle imprese. Fondata nel 1954 come Ente di Diritto Pubblico per il credito a medio termine, con il nome Mediocredito Toscano, ha sempre avuto lo scopo di favorire lo sviluppo delle Piccole e Medie Imprese. Nel 1992 il controllo della Banca è stato acquisito dal Gruppo Monte dei Paschi di Siena, già tra i soci fondatori. Nel 2001 ha assunto la denominazione MPS Merchant S.p.A. per essere, sempre più partner delle imprese, favorendone la crescita.

MPS Merchant è la società prodotta del Gruppo MPS maggiormente attiva nella finanza di progetto, con particolare riferimento ai settori della produzione di energia alternativa, del trattamento dei rifiuti, dei trasporti e dell'edilizia civile. I finanziamenti erogati nel 2003 sono stati complessivamente 76,5 milioni di euro.

PROGETTI FINANZIATI NEI SETTORI ENERGIA E AMBIENTE

Trattamento e smaltimento rifiuti

- Impianto di trattamento e termovalorizzazione rifiuti in Sicilia.
- Finanziamento per la realizzazione e la gestione di una piattaforma e di una discarica nel comune di Manduria (TA) da destinare allo smaltimento di RSU e rifiuti speciali.

Produzione di energia elettrica

- Impianto di cogenerazione e captazione per la produzione di energia elettrica da RSU, ubicato nel comune di Tufino (NA).
- Realizzazione e gestione di n. 2 centrali per la produzione di energia elettrica alimentate a biomasse, ubicate in Calabria.
- Riqualificazione ed ampliamento della capacità produttiva degli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili e/o assimilate.
- Impianto di cogenerazione, ubicato nella zona industriale di Faenza (RA), alimentato dalla combustione di biomasse vegetali.

Servizi idrici

- Sostegno alla realizzazione degli investimenti previsti dal piano d'ambito dell'ATO "Umbria 2 - Terni".
- Consulenza e sostegno finanziario per la partecipazione alla gara per l'affidamento del Sistema Idrico Integrato nell'ATO di Enna.

Riqualificazione aree degradate

- Consulenza per la riqualificazione dell'area ex Falck di Sesto San Giovanni.

Una strada che percorriamo insieme

La Banca collabora con numerosi Enti Pubblici per la gestione di interventi a sostegno delle attività di Ricerca Industriale e Sviluppo pre-competitivo delle imprese: nell'ambito dei Fondi a tal fine istituiti dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, nel 2003 la Banca ha analizzato 47 progetti di ricerca, otto dei quali già approvati dal Ministero. È stata inoltre svolta attività di tutoraggio e monitoraggio di 109 progetti finanziati negli anni precedenti, 20 dei quali si sono positivamente conclusi nel corso del 2003 ed ulteriori 9 progetti sono arrivati alla loro conclusione positiva nei primi mesi del 2004. I progetti presentati si focalizzano principalmente nei settori: farmaceutico e medico-sanitario, biotecnologie e ambiente, valorizzazione del patrimonio artistico, culturale ed ambientale, ricerca industriale innovativa.

Nell'ambito del Fondo Innovazione Tecnologica del Ministero delle Attività Produttive, la Banca cura la gestione di 227 progetti inerenti ai temi dello sviluppo pre-competitivo industriale e dell'innovazione di prodotto/processo.

In tema di imprenditoria femminile, la Banca cura le istruttorie connesse a molteplici strumenti agevolativi per le imprese, previsti dalle leggi:

- 215/92 per l'imprenditoria femminile (1.658 domande istruite),
- 488/92 per l'industria, i servizi ed il turismo,
- 598/94 per la tutela ambientale e l'innovazione tecnologica, nonché da:
- Patti Territoriali, Contratti d'Area e Contratti di Programma.

sostenibile



MONTE PASCHI ASSET MANAGEMENT SGR S.p.A.



Monte Paschi Asset Management è la Società di Gestione del Risparmio (SGR) del Gruppo MPS, con sede a Milano. Attiva nell'ambito delle gestioni collettive e delle gestioni individuali di tipo tradizionale, SGR opera anche - attraverso due società controllate (MPS Alternative Investments SGR e MPS Asset Management Ireland Ltd) - nel campo degli investimenti alternativi e nel segmento delle gestioni di natura quantitativa. Particolarmente significativa poi è l'attività svolta dalla SGR nel settore degli investitori istituzionali. Complessivamente, la Società gestisce valori per oltre 37 miliardi di euro.

La politica sociale interna dell'azienda mira al perseguimento di una costante crescita delle competenze professionali e di una piena valorizzazione delle persone, in un'ottica di efficace orientamento al cliente. Sotto quest'ultimo aspetto, in stretto raccordo con la Capogruppo, è stato avviato un programma di iniziative per l'ottimizzazione del processo comunicativo e di supporto operativo-formativo a favore delle Reti collocatrici, al fine di migliorare la capacità degli operatori di offrire il più soddisfacente supporto informativo alla clientela. In questo contesto si colloca anche la creazione dei nuovi siti web delle tre Società di asset management di Gruppo (Monte Paschi Asset Management SGR, MPS Alternative Investments SGR e MPS Asset Management Ireland Ltd.).

Gli ottimi risultati gestionali del 2003 hanno consentito di acquisire nuovi clienti soprattutto nel settore della previdenza, dove le quote di mercato sono pari a circa il 18% per i Fondi Pensione aperti ed al 3,2% per gli Enti Previdenziali. In totale, la Società gestisce 37 Fondi Pensione/Enti Previdenziali, fra i più importanti nel panorama finanziario nazionale.

UNA GAMMA DI FONDI DEDICATI ALL'ETICA

Monte Paschi Asset Management SGR rafforza la sua presenza nell'ambito degli Investimenti Socialmente Responsabili e lancia un'importante iniziativa, studiata nel corso del 2003, ed ormai prossima alla sua realizzazione.

Si tratta della nascita di un insieme di fondi etici, **Sistema Ducato Etico**, che accoglierà al suo interno i due fondi, lanciati nel giugno del 2001, attualmente inseriti all'interno della gamma tradizionale della SGR (Ducato Etico Globale e Ducato Etico Civita) ed il nuovo fondo Ducato Etico Fix, che completerà l'offerta etica di SGR sulle principali asset class. Il nuovo fondo, investirà prevalentemente in obbligazioni corporate, orientando la composizione del proprio portafoglio verso i titoli di aziende che si contraddistinguono per l'adozione di *business practices* conformi ai principi della responsabilità sociale ed ambientale.

Advisor per il Sistema Ducato Etico sarà SAM – Sustainable Asset Management, società svizzera di ricerca e gestione patrimoniale tra le maggiori agenzie di rating socio-ambientale a livello mondiale.

Una strada che percorriamo insieme

CONSUM.IT S.p.A.



Costituita nel 1998, Consum.it è la società di credito al consumo del Gruppo MPS. Il capitale sociale è posseduto per il 70% da Banca Monte dei Paschi di Siena e per il 30% dalla Banca Toscana.

Nel corso del 2003 Consum.it ha proseguito nel suo processo di affermazione sul mercato confermando il proprio ruolo di punto di riferimento del Gruppo per il Credito alle Famiglie:

- euro 893 milioni di crediti finanziati;
- euro 1.205 milioni di consistenza crediti verso clienti.

L'attenzione ai temi sociali contraddistingue da tempo l'operato della Società, che si è sempre mostrata sensibile verso le iniziative di solidarietà e di promozione culturale e sportiva. A partire dal 2001, Consum.it, in occasione delle festività natalizie, ha sostituito la tradizionale omaggistica con l'adesione a progetti promossi da Associazioni no-profit impegnate in campo sociale. Per due anni consecutivi la Società ha scelto di essere al fianco dell'AIL-Associazione Italiana contro le Leucemie ed i Linfomi, che da molti anni opera nella lotta contro tali malattie. Nel 2003 il contributo Consum.it è stato destinato al sostegno dell'attività di AMREF.



NATALE 2003: INSIEME PER IL PROGETTO "PORTA L'ACQUA"

Nel 2003, in occasione delle festività natalizie, Consum.it ha sostenuto il progetto "Porta l'Acqua", l'iniziativa di **AMREF** (African Medical and Research Foundation) per la realizzazione di un acquedotto in Kitui (Kenia), una delle zone più aride dell'Africa. In Kitui le uniche fonti d'acqua, per buona parte dell'anno, sono quelle provenienti dalle buche scavate a mano nel letto del fiume Tava. L'acquedotto servirà un territorio di 21 chilometri quadrati ed una popolazione di oltre 5.000 persone. Tra le ricadute positive attese dal progetto vi è, in particolare, l'aumento della partecipazione scolastica: normalmente sono infatti i ragazzi ad occuparsi dell'approvvigionamento d'acqua; attività che impedisce loro una regolare frequenza alle lezioni. L'impegno di Consum.it si è concretizzato in una donazione di cinquanta centesimi di euro ad AMREF per ogni operazione effettuata dalla clientela con la carta di credito "ricaricabile" M'honey Card nel periodo 15 novembre 2003 - 15 gennaio 2004. Sono state circa 165.000 le operazioni effettuate, per un importo complessivo raccolto di oltre 80.000 euro.



MPS FINANCE S.p.A.



MPS Finance è la “società prodotto” del Gruppo MPS per l'offerta di prodotti e servizi finanziari destinati alla clientela corporate e retail, sul mercato nazionale ed internazionale.

MPS Finance offre un'ampia gamma di strumenti finanziari, realizzando, in sinergia con le altre società del Gruppo MPS, prodotti di investimento e di finanziamento, di risparmio gestito, di trading e di finanza innovativa, strumenti previdenziali ed assicurativi.

Alla sua gamma di prodotti, MPS Finance aggiunge un'ampia varietà di servizi, al fine di fornire ai clienti un supporto realmente rispondente alle loro esigenze: ricerca, strumenti di trading, strumenti di risk management, strumenti di gestione amministrativa avanzata, news, links, servizio di advisory.

MPS Finance si impegna a caratterizzare la propria attività nel rispetto delle regole di trasparenza e correttezza, in un'ottica di sostenibilità sociale, oltre che di coerenza contabile e regolamentare, a sostegno delle attività produttive e delle famiglie, contribuendo alla crescita ed allo sviluppo della cultura finanziaria dell'investitore.

INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ

Nel 2003, MPS Finance ha sostenuto il Centro Trapianti di Fegato e Multiviscerale del Policlinico di Modena ed il Laboratorio di Siena - Centro per assistenza disabili.

Nel primo caso il contributo erogato ha consentito la realizzazione di un'avanzata unità pilota di terapia sub-intensiva gastroenterologica, destinata a pazienti che hanno subito trapianti multipli di organi; nel secondo ha consentito l'acquisto di materiale utile alle attività didattiche e ludiche del Centro.

Sviluppo

Una strada che percorriamo insieme

MPS VENTURE SGR S.p.A.



Costituita nel 2003, MPS Venture SGR è la società del Gruppo MPS specializzata nel settore del Private Equity. Opera attraverso la gestione di tre fondi chiusi (Venture 1, Siena Venture, Venture Sud), con un focus d'investimento nelle Piccole e Medie Imprese; in particolare:

- Venture 1, un fondo di 100 milioni di euro che prevede un'operatività nazionale nei settori dell'industria e del terziario;
- Siena Venture, un fondo di 25 milioni di euro mirato alle imprese della provincia di Siena e zone limitrofe;
- Venture Sud, un fondo di 25 milioni di euro dedicato alle imprese del meridione.

MPS Venture SGR ha assunto inoltre la gestione del Fondo Ducato Venture, con un patrimonio iniziale di euro 41.316.551, a sostegno dello sviluppo d'impresa.

A FIANCO DELL'INNOVAZIONE

Di particolare evidenza è l'investimento del Fondo Siena Venture realizzato nei primi mesi del 2004 acquistando una partecipazione del 48% in **Bassnet**, una società, con sede a Poggibonsi (SI), operante nell'ambito dell'innovazione tecnologica, della formazione e della comunicazione. Bassnet è una "start up" nata con l'obiettivo di creare un centro specializzato nelle attività di ricerca e sviluppo applicativo di servizi/prodotti legati al comparto dell'Information & Communication Technology (ICT).

La società nel corso del 2003 si è particolarmente incentrata in un'intensa attività di scouting che ha visto impegnata la struttura nell'esame di molteplici opportunità di investimento: sono state valutate oltre 200 segnalazioni.

Gli investimenti deliberati sino al 31 dicembre 2003 sono stati effettuati in imprese operanti nelle seguenti attività:

- distribuzione organizzata
- materiali industriali
- tessuti
- sistemi di sicurezza
- facility management
- macchinari industriali

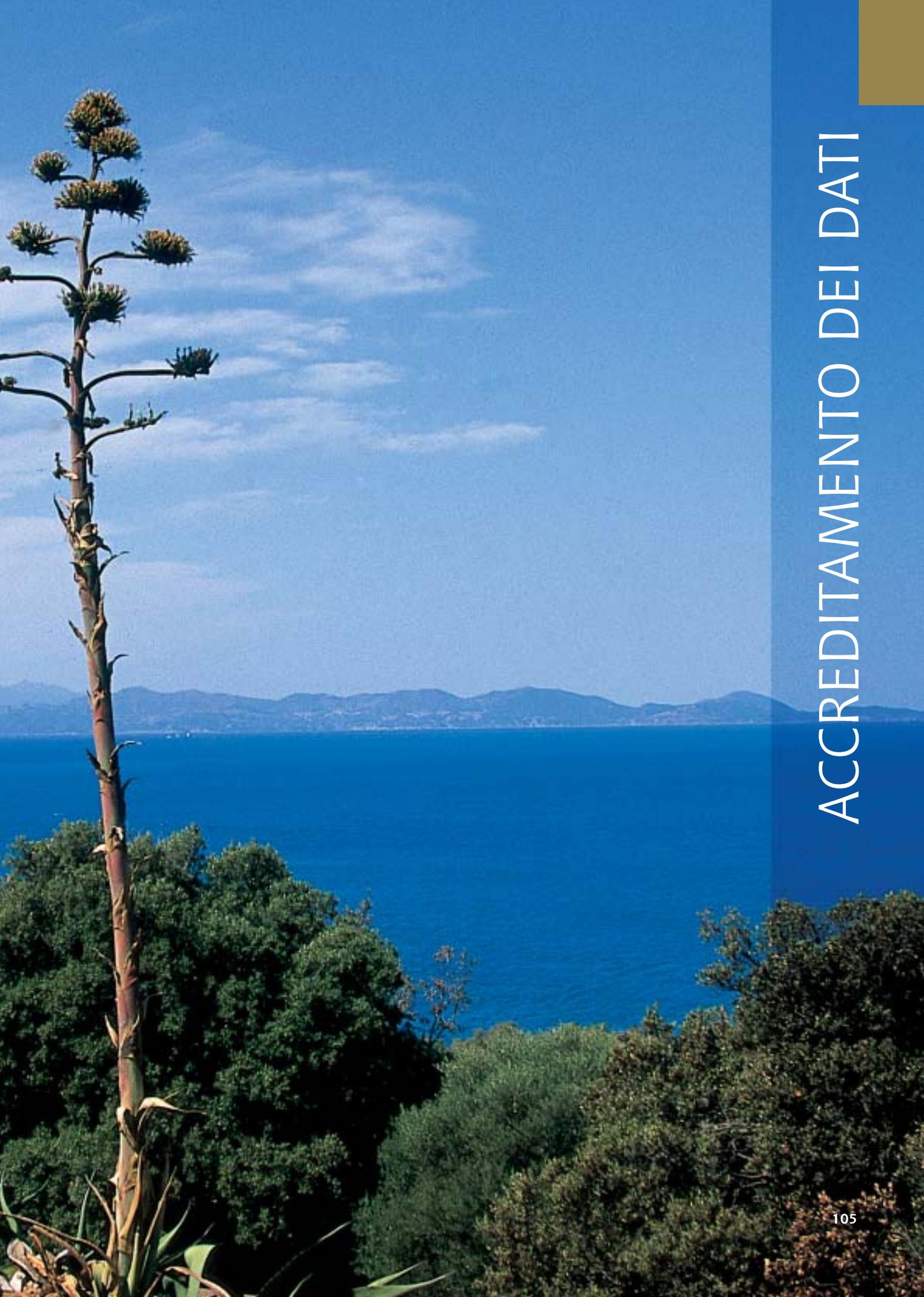
CARATTERISTICHE DEGLI INVESTIMENTI (anno 2003)

in milioni di euro

Ammontare investito	53,00
Importo medio investimenti	5,89

sostenibile





ACCREDITAMENTO DEI DATI



Revisione e organizzazione contabile

KPMG S.p.A.
Piazza Vittorio Veneto, 1
50123 FIRENZE FI

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

Relazione della società di revisione sul bilancio socio-ambientale Attestazione di conformità

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

- 1 Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sul bilancio socio-ambientale al 31 dicembre 2003 della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A., descritte nel paragrafo 2 della presente relazione. Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'attendibilità dell'affermazione riportata nel paragrafo "Guida alla lettura" del bilancio socio-ambientale al 31 dicembre 2003 della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A., secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità alle "Sustainability reporting guidelines" definite dal GRI - Global Reporting Initiative -, alle linee guida definite dal GBS e al Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito emesso dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) in collaborazione con l'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS). La responsabilità della predisposizione del bilancio socio-ambientale in accordo con i menzionati principi compete agli amministratori della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A..

- 2 Allo scopo di poter valutare l'attendibilità dell'affermazione richiamata nel paragrafo 1, sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come previsto dall'International Standards on Assurance Engagements 3000: "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information", statuito a livello internazionale dalla International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB):
 - verifica su base campionaria della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati e alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A. al 31 dicembre 2003, approvato dall'Assemblea dei soci, su cui è stata da noi emessa la relazione di revisione contabile in data 10 aprile 2004;
 - analisi a campione delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con i delegati della Direzione e il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A., di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del bilancio socio-ambientale e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, l'elaborazione e la trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici della Banca alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio socio-ambientale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio socio-ambientale, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del



KPMG S.p.A., an Italian limited liability share capital company,
is a member firm of KPMG International, a Swiss cooperative.

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

Società per azioni
Capitale sociale Euro 5.222.011,95 i.v.
Registro Imprese Milano e Codice Fiscale
N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 513867
Part. IVA 00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25 - 20124 Milano MI



Banca Monte Paschi di Siena S.p.A.
*Relazione della società di revisione
 sul bilancio socio-ambientale
 31 dicembre 2003*

funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;

- analisi a campione della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio socio-ambientale. Tale attività è stata svolta sulla base dei principi e delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A. sull'attendibilità e completezza del bilancio socio-ambientale e delle informazioni e dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Per le risultanze relative al bilancio socio-ambientale dell'esercizio precedente, i cui dati ed informazioni sono presentati ai fini comparativi secondo quanto previsto dalle linee guida e dai principi di riferimento, si rimanda al parere emesso da altro revisore in data 10 settembre 2003.

- 3 Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il bilancio socio-ambientale al 31 dicembre 2003 della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A. sia stato redatto nel suo complesso in conformità ai criteri indicati nel precedente paragrafo 1 e ai principi con riferimento ai quali è stato predisposto. Inoltre, i dati di carattere economico – finanziario e le informazioni del bilancio socio-ambientale corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio d'esercizio della Banca Monte Paschi di Siena S.p.A. e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione fornitaci e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida e dai principi in conformità ai quali il bilancio socio-ambientale stesso è stato predisposto.
4. Nel seguito esponiamo l'informativa riportata dalla Banca nel paragrafo "Obiettivi e risultati raggiunti" del bilancio socio-ambientale 2003, al fine di uniformarsi compiutamente, in un'ottica di miglioramento continuo, alle linee guida e ai principi che disciplinano il processo di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile, nonché la redazione del bilancio socio-ambientale stesso.
 - 4.1 La Banca Monte Paschi di Siena S.p.A. si propone di arricchire le prossime edizioni del bilancio socio-ambientale con ulteriori indicatori ed informazioni in ambito economico - finanziario, sociale e ambientale, affinando anche le metodologie di determinazione degli stessi, al fine di permettere un maggiore collegamento tra obiettivi e consuntivi della gestione.
 - 4.2 Con riferimento al processo di gestione responsabile per lo sviluppo sostenibile, la Banca Monte Paschi di Siena S.p.A. si propone di approfondire ulteriormente il sistema di rilevazione del grado di consenso degli stakeholder, al fine di rafforzare gli aspetti partecipativi delle relazioni in essere con le controparti.

Firenze, 30 settembre 2004

KPMG S.p.A.

Massimo Tamburini

Socio



VALUTAZIONE DEL BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER

Al fine di verificare il livello di consenso sulle attività svolte dalla Banca, espone nel Bilancio Socio-Ambientale, anche quest'anno al documento è allegata una "scheda di valutazione", tramite la quale i soggetti interessati possono interagire con la Banca stessa ed esprimere le loro considerazioni e valutazioni.

La scheda, strutturata sotto forma di questionario, si articola in sezioni, volte a rilevare il giudizio del lettore in merito alla qualità ed alla trasparenza di determinati indicatori, alle tematiche di maggiore interesse ed alla credibilità delle informazioni riportate; segue una parte dedicata ad eventuali commenti e suggerimenti e, da ultimo, si richiede al lettore di indicare la categoria di stakeholder di appartenenza.

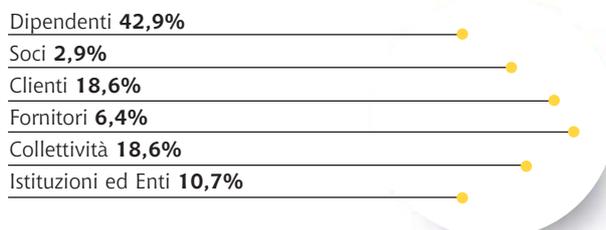
Con riguardo alla scheda allegata al Bilancio Socio-Ambientale 2002, la sua distribuzione è avvenuta essenzialmente con l'invio del Bilancio stesso, ma anche con altre modalità: tramite incontri diretti, a seguito di contatti telefonici, con l'invio tematico del modello (disponibile anche sul sito www.paschiambiente.it).

Le tipologie di stakeholder di cui si ricerca il coinvolgimento sono le seguenti:

- **Dipendenti** (tenendo conto della rappresentatività territoriale e dei ruoli in azienda);
- **Soci** (dai grandi ai piccoli investitori);
- **Clienti** (con selezione casuale, considerando varie categorie economiche, con l'unico limite dell'individuazione delle persone che hanno dato il consenso al trattamento dei propri dati personali);
- **Fornitori** (in base alle diverse dimensioni aziendali ed alle zone geografiche di residenza);
- **Collettività** (comprendente Organizzazioni Non Governative, ONLUS, sindacati, esponenti del mondo economico, sociale ed accademico nazionale, altre istituzioni bancarie, privati cittadini);
- **Istituzioni ed Enti** (privilegiando quelli per cui la Banca svolge servizi di Tesoreria e Cassa).

Le modalità di raccolta dei questionari sono tali da garantire l'assoluta anonimità del sondaggio, condizione indispensabile per la massima libertà ed attendibilità delle considerazioni e dei giudizi che vengono espressi.

Suddivisione per stakeholder delle risposte pervenute (%)



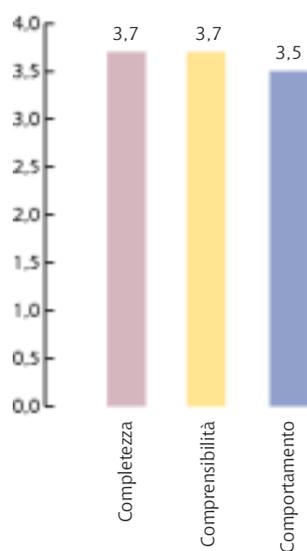
RISULTATI 2002

Con riguardo al Bilancio Socio-Ambientale 2002 sono pervenute 210 schede, sufficientemente rappresentative delle diverse tipologie di stakeholder sopra descritte. Tra queste, le risposte più numerose sono giunte dai dipendenti (42,9%), dai clienti (18,6%) e dalla collettività (18,6 %).

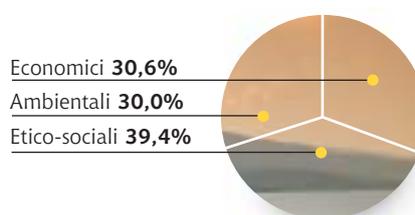
L'elaborazione dei risultati delle schede ha posto in evidenza che:

- considerando un punteggio da 1 a 5, tutti i parametri di valutazione hanno ricevuto in media giudizi superiori a 3,5;
- le tematiche di maggiore interesse per i lettori sono quelle relative agli aspetti etico-sociali (39,4%);
- il giudizio sulla credibilità delle informazioni, sempre in una scala da 1 a 5, si è attestato per oltre il 45% sul valore 4.

Giudizi espressi (valori medi)



Aspetti di maggior interesse (%)



PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Diverse schede contenevano, nella sezione "commenti e suggerimenti", annotazioni e proposte che invitavano ad una versione più sintetica del documento e ad una più diffusa conoscibilità del documento.

Nel complesso si è rilevata da parte dei lettori una chiara volontà di potersi esprimere sulle tematiche riportate nel Bilancio ed un'ampia disponibilità a partecipare al suo miglioramento.

INDICE DEGLI ARGOMENTI SECONDO LE LINEE GUIDA GRI E ABI

ARGOMENTI	GRI	ABI	PAGINE
GENERALE			
Visione e strategia	1.1, 1.2	✓	1, 11, 15-18
Profilo			
Profilo organizzativo	2.1-2.8	✓	7, 9, 10
Storia	-	✓	8
Ampiezza e profilo del report	2.10-2.14, 2.19, 2.21	-	3, 106, 107, retro copertina
Struttura di governo e sistemi di gestione			
Missione e valori	3.7	✓	15
Corporate Governance	3.1, 3.2	✓	19-22
Politiche Direzionali e Sistemi di Gestione	3.14-3.20	✓	11, 15, 16, 18, 23, 24, 48
Coinvolgimento degli stakeholder	3.10-3.12	-	25, 108, 109
ECONOMIA			
Dati di gestione e performance economica	EC1, EC3	✓	48, 49
Calcolo del valore aggiunto	EC5, EC6, EC10	✓	50-52
AMBIENTE			
Sistemi di gestione ambientale e certificazioni	3.17, 3.19, 3.20	✓	24, 38, 86, 96
Indicatori di prestazione			
Materie prime	EN1	-	38, 39
Gestione energetica	EN3, EN4, EN17, EN19	✓	33-35
Acqua	EN5	-	37
Emissioni, scarichi, rifiuti	EN8, EN11	-	39-42
Trasporti	EN34	-	36
Rapporti con i Fornitori	3.16, EN33	-	45, 46, 85, 86
Impatti ambientali di prodotti e servizi (rating ambientali, finanziamenti “verdi”, ecc.)	3.17, EN14	✓	43, 44, 92-99
SOCIETÀ			
Risorse umane			
Impiego (organico, cessazioni, assunzioni, turnover)	LA1	✓	55-57
Remunerazione e sistemi incentivanti	EC5, LA12	✓	57
Formazione e sviluppo professionale	LA9, LA17	✓	59, 60
Salute e sicurezza	LA5, LA6, LA7, LA15	✓	57, 58
Diversità e pari opportunità	HR4, LA10, LA11	✓	55-57
Comunicazione interna	-	✓	60
Relazioni sindacali e libertà di associazione	HR5, LA4	✓	55, 59, 61
Lavoro minorile e lavoro forzato	HR6, HR7	-	55
Pratiche disciplinari e contenziosi	HR9, HR10	-	55, 61
Attività sociali	-	✓	62
Soci			
Composizione azionariato	-	✓	74
Investor relations	-	✓	75

ARGOMENTI	GRI	ABI	PAGINE
Clienti			
Composizione clientela	-	✓	63-65
Condizioni negoziali e trasparenza	PR2, PR7, PR8	✓	65-67
Qualità e customer satisfaction	-	✓	66, 69-71
Corruzione e riciclaggio	SO2	✓	15, 17, 18, 68
Finanza etica	-	✓	72, 73, 77, 78
Fornitori			
Composizione	EC11	-	85, 86
Valutazione e qualificazione	-	✓	85, 86
Stato e autonomie locali			
Rapporti con gli Enti Locali e la Pubblica Amministrazione	-	✓	82-84
Collettività			
Interventi a sostegno delle comunità locali	SO1	✓	80, 81
Accessibilità e sicurezza del virtual banking		✓	67, 68
Tutela dei diritti umani	HR1-HR3	-	17, 24, 55, 77, 78, 86, 100, 101

INDICE DEGLI ARGOMENTI RIGUARDANTI I PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT

PRINCIPI	PAGINE
DIRITTI UMANI	
1 Sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	15, 17, 24, 55, 77, 78, 86, 101
2 Assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici degli abusi dei diritti umani	
LAVORO	
3 Garantire libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	17, 55-57, 61
4 Assicurarsi di non impiegare lavoro forzato e obbligatorio	
5 Astenersi dall'impiegare lavoro minorile	
6 Eliminare ogni forma di discriminazione nelle politiche di assunzione e licenziamento	
AMBIENTE	
7 Avere un approccio preventivo rispetto alle sfide ambientali	15-17, 24, 30-46, 94-100
8 Promuovere iniziative per una maggiore responsabilità ambientale	
9 Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che non danneggiano l'ambiente	
CORRUZIONE	
10 Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	17, 18, 21, 68

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, ecc.).

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).

Basilea 2. Accordo bancario che si pone come obiettivo primario quello di migliorare l'allineamento fra i rischi e il capitale assorbito, nonché di incentivare la misurazione e la gestione dei rischi all'interno delle banche stesse.

Benchmark. Parametro oggettivo di riferimento degli investimenti finanziari, che può essere costituito anche dagli indici più noti (Mib30, Dow Jones, ecc.) o da altri ritenuti rappresentativi del profilo di rischio/rendimento dell'investimento.

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

Corporate governance. Termine inglese 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.

Customer Relationship Management (CRM). 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.

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.

House organ. Notiziario aziendale.

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

Internal dealing. Operatività su strumenti finanziari da parte di chi, non possedendo informazioni privilegiate, in virtù dell'incarico dispone di un potere decisionale o comunque di una conoscenza significativa delle strategie aziendali tale da agevolarlo nelle decisioni di investimento sugli strumenti finanziari delle società.

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 attraverso il personal computer. Permette inoltre di ricevere informazioni "on line" sull'andamento dei principali mercati o su quello dei singoli titoli.

Investment banking. Attività di intermediazione nella compravendita di strumenti finanziari ovvero di gestione dei portafogli.

Merchant bank. Letteralmente "banca d'affari", specializzata nel fornire consulenza alle imprese, volta a sostenere l'avvio, lo sviluppo e il consolidamento di progetti, anche attraverso la finanza agevolata o mediante l'assunzione di partecipazioni al capitale, con l'obiettivo di favorire la riorganizzazione aziendale e lo sviluppo produttivo.

Mib 30. Indice sintetico composto dai primi 30 titoli, quotati sulla Borsa di Milano, che presentano un'elevata capitalizzazione ed un altrettanto elevato grado di liquidabilità.

Microcredito. Prestiti di ammontare limitato, a condizioni agevolate, rivolti a soggetti solitamente esclusi dai circuiti bancari, finalizzati all'occupazione e all'imprenditorialità.

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 italiano della norma internazionale ISO 14001.

Pozzi di assorbimento di CO₂. Ecosistemi, in particolare foreste ed oceani, che assorbono l'anidride carbonica (CO₂) dall'atmosfera e la trattengono, contribuendo in questo modo a compensare almeno in parte le emissioni di CO₂ prodotte dalle attività dell'uomo. I pozzi di assorbimento sono previsti dal Protocollo di Kyoto tra le misure per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione, da parte dei paesi industrializzati, delle emissioni dei gas serra, principali responsabili dei cambiamenti climatici.

Private banking. Servizi finanziari riservati alla clientela privata cosiddetta "di fascia alta", per la gestione globale delle esigenze finanziarie.

Private equity. Attività di investimento nel capitale di rischio di imprese non quotate, tipicamente di piccole e medie dimensioni.

Rating. Valutazione della solidità finanziaria di una società.

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.

Sistema di Gestione Ambientale. 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.

Stakeholder. Soggetti che possono influenzare, essere influenzati o avere un interesse per le attività dell'impresa, 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.

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.

Il presente documento è stato realizzato da:

Luciano Pivetta Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy - Responsabile
Fabio Leonini Settore Politiche Ambientali - Responsabile
Michela Marrucci, Francesco Mereu Settore Politiche Ambientali

Alla sua redazione ha concorso il seguente Gruppo di Lavoro:

Luciano Fioroni Area Attività Internazionali
Giancarlo Tognelli, Luca Miniero, Paolo Graziani Area Commerciale Corporate
Francesco Di Bello Area Commerciale Retail
Maurizio Scibilia, Patrizia Segà, Laura Governi, Giuseppe Rossi, Sergio Manni, Chiara Galgani Area Comunicazione
Mario Betti Area Controlli Interni
Giuseppe Iosco, Mario Marzucchi, Fernando Sinatora, Luigi Bruscoli, Samuele Trombini, Fabio Perinti, Sergio Burrini Area Corporate Responsibility e Logistica
Paolo Bosio Area Finanza
Maurizio Guerrini, Enrico Borghi, Florio Bianconi, Giuliano Tarquini, Antonio Tasso Area Legale e Societario
Roberto Macinai, Saverio Gori Savellini, Elisabetta Saccone, Rosaria Verrecchia, Antonella Di Giuseppe Area Organizzazione e Tecnologie
Maria Guariso, Grazia Scali, Francesca D'Ercole Area Pianificazione, Contr., Amm. e Risk Mgmt
Moreno Guarguaglini, Renato Tosatti Area Politiche e Controllo del Credito
Rossano Raspollini, Renzo Pecciarini, Francesco Rinaldi, Paola Provvedi, Lisanna Boschini Area Risorse Umane
Stefano Cianferotti, Enzo Franceschini Area Sviluppo
Antonella Bartalini Divisione Banca - Ufficio Marketing e Canali Retail
Francesco Pellegrino, Mauro Valenti, Franco Biondi Paschi Gestioni Immobiliari S.p.A.
Roberto Berti Banca Toscana S.p.A.
Graziano Mangoni, Paola Di Nunzio Banca Agricola Mantovana S.p.A.
Carlo Lisi, Serena Biserni, Alberto Cioni MPS BancaVerde S.p.A.
Massimo Squilloni, Luca Bronchi, Andrea Perfumo, Luca Venturi MPS Merchant S.p.A.
Massimo Bruno Monte Paschi Asset Management SGR S.p.A.
Massimo Massimi, Federica Megli, Graziella Giorgi Consum.it S.p.A.
Eleonora Berta, Barbara Magrini MPS Finance S.p.A.
Domenico Intriери MPS Venture S.p.A.
Gianfranco Paolini Marinella S.p.A.

Il Bilancio Socio-Ambientale 2003, disponibile anche in lingua inglese, è consultabile sul sito www.paschiambiente.it

Per ulteriori informazioni contattare:

Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy
Corporate Center
Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.
Via Camollia, 85
53100 Siena
(☎+39) 0577 294316 - 299657/6/4
Fax: (+39) 0577 296367
e-mail: environment@banca.mps.it

Volume stampato su carta ecologica certificata



Progetto grafico: Maruska Pradelli Rossi
Foto: Bruno Bruchi
La foto a p. 45 è di Massimo Busti (dipendente in quiescenza),
la foto a p. 69 è di Fabrizio Barontini (dipendente)
Stampa: AL.SA.BA. Grafiche, Siena



BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A. - Sede sociale in Siena, Piazza Salimbeni, 3
www.mps.it
Capitale Sociale: euro 1.935.272.832,00 interamente versato.
Iscritta al Registro Imprese di Siena - numero di iscrizione e codice fiscale 00884060526.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi. Iscritta all'Albo delle banche al n. 5274
Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.