

GRUPPOMONTEPASCHI

Bilancio di Sostenibilità 2012

Il Bilancio contiene informazioni sugli indicatori rendicontati dal Gruppo Montepaschi con riferimento alle Linee Guida “Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement” definite dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2008, e i suoi successivi aggiornamenti (GRI G3.1).

Al fine di garantire la comparabilità degli indicatori quantitativi, in particolar modo tra le banche italiane, sono state considerate anche le “Specifiche ABI per la redazione dei bilanci di sostenibilità secondo le linee guida GRI G3.1” del novembre 2011 e i suoi successivi aggiornamenti.

Il Bilancio è organizzato secondo l’indice del GRI-G3.1 e raccorda informazioni pubblicate nella Relazione sulla Gestione del Bilancio d’Esercizio Consolidato, nel sito web www.mps.it (in particolare, la sezione Sostenibilità: <http://www.mps.it/I+Nostri+Valori/>) e in altri rapporti istituzionali di tipo tematico.



INDICE

1. STRATEGIA E ANALISI.....	3
2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	4
3. PARAMETRI DEL REPORT	5
4. GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	8
FS - ASPETTI SOCIALI E AMBIENTALI CARATTERISTICI DEL SETTORE FINANZIARIO.....	13
EC - PERFORMANCE ECONOMICA	17
EN - PERFORMANCE AMBIENTALE	20
LA - RISORSE UMANE.....	26
HR - PROMOZIONE DIRITTI UMANI	30
SO - IMPATTI NELLA SOCIETÀ	32
PR - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO.....	34

LEGENDA

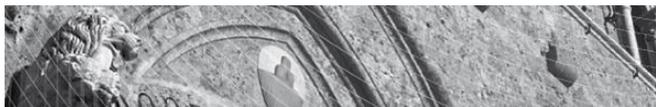
Codice: identificativo dell'indicatore di rendicontazione previsto dalle linee guida GRI G3.1.

Indicatore: denominazione dell'indicatore prevista dalle linee guida GRI G3.1.

Descrizione: policy, iniziative e performance del Gruppo in ciascun ambito di rendicontazione.

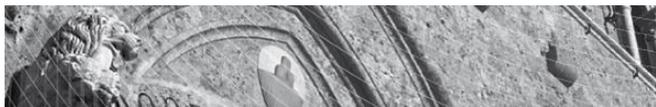
RFin: campo contrassegnato con il simbolo ✓ se l'indicatore è descritto anche nella Relazione sulla Gestione al Bilancio Consolidato; collegamento attivo se nella Relazione vi sono anche specifici contenuti complementari.

Web: campo contrassegnato con il simbolo ✓ se l'indicatore è descritto anche in specifiche pagine del sito web www.mps.it; collegamento attivo se nel sito web vi sono anche specifici contenuti complementari.

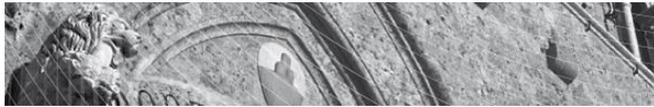


1. STRATEGIA E ANALISI

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	<p>< I fattori e le dinamiche in atto riguardo alla disponibilità delle risorse naturali, l'inquinamento e gli effetti dei cambiamenti climatici sono preoccupazioni sempre più urgenti e diffuse, che coinvolgono i Governi, le industrie, le persone, a livello globale così come nei contesti locali. Anche il settore finanziario è chiamato a svolgere un ruolo importante nella gestione di tali problematiche. Banca Monte dei Paschi di Siena ne è assolutamente consapevole e prosegue nell'impegno di voler fare la propria parte incorporando le considerazioni ambientali sia in contesti operativi interni che nelle relazioni di mercato, e unendo le proprie forze a quelle di altri istituti finanziari nel perseguimento di una responsabilità di portata ormai globale >.</p> <p>Fabrizio Viola - Amministratore Delegato</p> <p><i>(giugno 2012 – sottoscrizione della UNEP Natural Capital Declaration)</i></p>		✓
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	<p>Al fine di orientare l'azione del Gruppo nella gestione dei temi della sostenibilità evidenziati dalla ricerca, dal dibattito pubblico e dagli sviluppi normativi, ne viene valutata la significatività attraverso l'analisi dell'importanza del tema per le performance aziendali e del punto di vista degli stakeholder (Matrice di Materialità).</p> <p>I temi più significativi e che costituiscono le priorità per il Gruppo nei prossimi anni sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fair business: rafforzare il sistema di gestione delle responsabilità amministrative della banca e del Codice Etico. ▪ Competenze e affermazione nel lavoro: sviluppare nuovi sistemi di talent e performance management, e di incentivazione. ▪ Welfare aziendale: consolidare il sistema del welfare aziendale in un contesto di profonda ristrutturazione aziendale. ▪ Pari opportunità: introdurre strumenti per sostenere la generazione di valore attraverso un maggiore coinvolgimento del personale femminile. ▪ Tutela dei consumatori: aumentare la capacità di soddisfare i bisogni dei clienti attraverso modelli micro-fondati di marketing territoriale e un'offerta di prodotti/servizi caratterizzati da maggiore semplicità e comprensibilità. ▪ Crescita e innovazione d'impresa: aumentare la qualità del credito d'impresa anche attraverso l'integrazione di metriche di valutazione incentrate sui temi della sostenibilità. ▪ Cambiamento climatico: attuare programmi per gestire l'energia e la carta in modo più efficiente ed eco-compatibile. 	✓	✓

**2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE**

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
2.1	Nome dell'organizzazione	Gruppo Montepaschi. Capogruppo: Banca Monte dei Paschi di Siena Spa.	✓	✓
2.2	Principali marche, prodotti e/o servizi	L'attività prevalente è il "retail e commercial banking". Altre aree di business sono presidiate attraverso società controllate: <ul style="list-style-type: none">▪ Credito al consumo (Consum.it).▪ Leasing e factoring (MPS Leasing & Factoring).▪ Corporate finance e investment banking (MPS Capital Services). Il Gruppo è inoltre attivo nel settore assicurativo previdenziale, in partnership con AXA, e nella distribuzione di prodotti e servizi di asset management.	✓	✓
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none">▪ Struttura centrale di governo e controllo (risiede nella Capogruppo).▪ Società prodotto specializzate.▪ Sistema di distribuzione – in Italia il Gruppo ha 2.671 filiali, 27 centri specialistici e 138 uffici di promozione finanziaria; all'estero operano due banche (MP Belgio e MP Banque) e alcune filiali soprattutto a supporto delle imprese italiane.▪ Strutture di supporto IT e di gestione immobiliare.	✓	✓
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale	Siena (Italia).	✓	✓
2.5	Paesi in cui opera l'organizzazione	Italia (presenza prevalente), Francia e Belgio (tramite banche controllate), UK, Europa Centro Orientale, USA, Cina, Nord Africa, India (tramite filiale e uffici di rappresentanza).	✓	✓
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Società per Azioni. I principali azionisti sono: Fondazione MPS (34,94%, Finamonte srl (4%), AXA SA (3,59%), Unicoop Firenze (2,73%), JP Morgan Chase&Co (2,53%) - dati al 31.12.2012.	✓	✓
2.7	Mercati serviti	Italia: i clienti sono soprattutto consumatori retail (70,9%). Le imprese clienti sono in maggioranza di piccole dimensioni. In misura secondaria, il Gruppo supporta i processi di internazionalizzazione delle imprese clienti nei principali mercati esteri e in alcuni tra i paesi emergenti che hanno rapporti commerciali e di cooperazione con l'Italia.	✓	✓

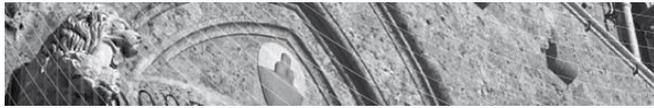


2.8	Dimensione dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 30.265 dipendenti (98% in Italia). ▪ 2.671 filiali in Italia. ▪ 6 milioni clienti, circa. ▪ 219 miliardi di attivo, circa. ▪ 6,45 miliardi di patrimonio netto, circa. ▪ 2,6 miliardi di capitalizzazione, circa. ▪ 5 miliardi di ricavi, circa. <p><i>(dati al 31.12.2012)</i></p>	✓	✓
2.9	Cambiamenti significativi nel periodo di rendicontazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisione del CdA di richiedere aiuti di stato (Nuovi Strumenti Finanziari) per complessivi 4,071 miliardi (novembre). ▪ Cessione della partecipazione in BiverBanca (dicembre). 	✓	
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conferma nei principali indici finanziari di sostenibilità - al 31/12/2012 il titolo BMPS è incluso in particolare negli indici della serie DJSI, FTSE4Good e Ethibel. ▪ Premio Innova@Retail Award, per la nuova piattaforma di internet banking "PasKey". 	✓	✓

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del Report

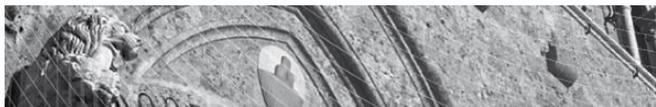
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
3.1	Periodo di rendicontazione	1/1/2012 - 31/12/2012.		
3.2	Data pubblicazione report precedente	Aprile 2012 (Bilancio sulla Responsabilità Sociale al 31/12/2011).		✓
3.3	Periodicità di rendicontazione	Annuale.		
3.4	Contatti	csr@banca.mps.it		✓ apri



3.5	Processo per la definizione dei contenuti del Report	<p>Il Bilancio contiene informazioni sugli indicatori rendicontati dal Gruppo Montepaschi con riferimento alle Linee Guida “Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement” definite dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2008, e i suoi successivi aggiornamenti (GRI G3.1).</p> <p>Al fine di garantire la comparabilità degli indicatori quantitativi, in particolar modo tra le banche italiane, sono state considerate anche le “Specifiche ABI per la redazione dei bilanci di sostenibilità secondo le linee guida GRI G3.1” del novembre 2011 e i suoi successivi aggiornamenti.</p>		✓
-----	--	---	--	---

Obiettivo e Perimetro del Report

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
3.6	Perimetro del Report	Gruppo Montepaschi, come identificato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2012.	✓	
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il comparto assicurativo (AXA MPS Assicurazioni Vita e AXA MPS Assicurazioni Danni), la cui gestione compete al Gruppo AXA. ▪ Il comparto dell’asset management su cui il Gruppo non ha un controllo operativo. ▪ Montepaschi Ireland e altre società controllate che, per dimensione e settore di appartenenza, non sono considerate rilevanti ai fini di una rendicontazione di sostenibilità. <p>Ulteriori limitazioni di perimetro sussistono per i seguenti ambiti di rendicontazione, se non diversamente indicato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Risorse Umane - gli indicatori sono elaborati relativamente ad un numero di dipendenti pari a 30.194 (99,7% del personale a libro paga) poiché non comprendono il personale della Banca assunto con contratto locale presso le filiali e gli uffici di rappresentanza all’estero. I dati sulla formazione e sugli infortuni nei luoghi di lavoro, e le relative elaborazioni non comprendono inoltre il personale delle banche estere. ▪ Ambiente - i dati non comprendono le filiali e le banche estere. ▪ Fornitori - i dati non comprendono le filiali e le banche estere. 		
3.8	Informazioni relative a joint venture ecc.	Nessuna variazione di rilievo nel periodo.		
3.9	Tecniche di misurazione e basi di calcolo	<p>I dati sono rilevati principalmente attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrazioni dai sistemi informativi aziendali: la contabilità generale, il controllo di gestione, la reportistica sui crediti e sui prodotti, la banca dati sui clienti, l’applicativo sui reclami, la piattaforma 		



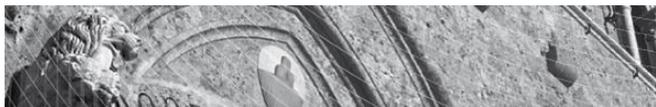
		<p>di gestione dei dati sul personale, la procedura elettronica di acquisto, ecc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fatturazioni ed altri rendiconti prodotti dai fornitori, ad esempio nel caso di alcuni dati ambientali come i consumi di energia ed i rifiuti. ▪ Questionari e survey per misurare le customer satisfaction, l'employee perception, la sostenibilità dei fornitori, ecc. <p>Parte di essi, per i quali non vi è attualmente una gestione unitaria a livello di Gruppo, sono stati rilevati da ciascuna realtà societaria e territoriale e quindi aggregati centralmente dalle competenti Funzioni di Capogruppo.</p> <p>Al fine di dare una corretta rappresentazione delle performance del Gruppo è stata privilegiata l'inclusione nel Bilancio di dati direttamente misurabili, evitando il più possibile il ricorso a stime che, se utilizzate, sono state effettuate in base alle migliori metodologie disponibili.</p>		
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti	Per assicurare opportuni termini di paragone i dati al 31/12/2010 e al 31/12/2011 sono riesposti escludendo il contributo di BiverBanca (ceduta il 28/12/2012).		
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel Report	Nessuna variazione di rilievo nel periodo.		

Indice GRI

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del Report	Il documento è organizzato secondo l'indice del GRI-G3.1.		

Assurance

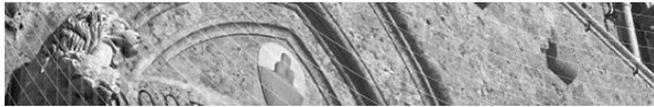
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
3.13	Assurance esterna del Report	I dati del documento che sono stati inclusi anche nella Relazione Consolidata sulla Gestione al 31/12/2012 sono stati sottoposti a esami di coerenza nell'ambito delle relative attività di revisione contabile.	✓	



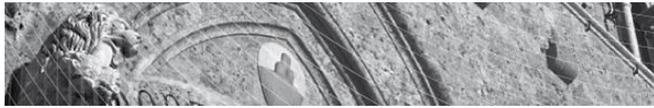
4. GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

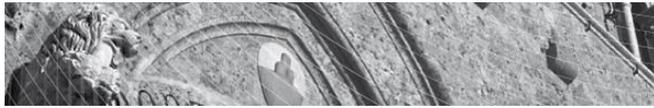
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
4.1	Struttura di governo	<p>Il modello di amministrazione e controllo della Capogruppo è di tipo tradizionale:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ CdA con compiti di supervisione strategica e gestione (12 membri di cui 2 donne).▪ Collegio Sindacale con compiti di controllo.▪ Assemblea dei soci. <p>Sono in essere alcuni comitati di CdA, tra cui anche il Comitato Strategico e Sostenibilità con funzioni consultive interne anche sui temi della sostenibilità.</p> <p>Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari</p>	✓	
4.2	Presidente esecutivo	<p>Il Presidente del CdA non ricopre anche un ruolo esecutivo. È presente un Amministratore Delegato che ha anche il ruolo di Direttore Generale.</p>	✓	
4.3	Amministratori indipendenti e/o non esecutivi	<ul style="list-style-type: none">▪ Indipendenti e non esecutivi: 5.▪ Non esecutivi (ma non indipendenti): 6. <p>Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari</p>	✓	
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni al CdA	<p>Partecipazione degli azionisti alle decisioni aziendali</p> <p>Sebbene non siano previsti statutariamente meccanismi che consentono agli azionisti di intervenire con proposte e raccomandazioni relativamente all'operato del CdA:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ I soci che, anche congiuntamente, rappresentano almeno un quarantesimo del capitale avente diritto di voto, possono richiedere l'integrazione dell'elenco delle materie da trattare, indicando nella domanda gli ulteriori argomenti proposti.▪ In Assemblea ciascun socio può intervenire sugli argomenti all'ordine del giorno. <p>Partecipazione dei dipendenti alle decisioni aziendali</p> <ul style="list-style-type: none">▪ I dipendenti in possesso di azioni ordinarie della Banca possono esercitare il proprio diritto di voto e intervenire nelle Assemblee ordinarie e straordinarie.▪ Le istanze dei dipendenti sono inoltre rappresentate nei confronti dell'azienda dalle Organizzazioni Sindacali nell'ambito delle attività di relazione industriale.		



4.5	Legame tra i compensi degli esponenti aziendali rilevanti e la performance aziendale	<p>Amministratori</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ I compensi non sono legati ai risultati economici del Gruppo. ▪ Non sono destinatari di piani di incentivazione. ▪ Non sono previsti trattamenti di favore in caso del venire meno della carica (cosiddetto “golden parachute”). <p>Executive (personale rilevante)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le politiche di remunerazione sono conformi al quadro normativo nazionale e internazionale e sono applicate in coerenza con gli obiettivi aziendali di creazione di valore nel tempo. ▪ Per la determinazione del bonus effettivo sono applicati i seguenti criteri: 70%, al raggiungimento di un “mix” personale di indicatori di performance; 30%, alla valutazione delle qualità manageriali effettuata dal CdA, con parere del Comitato Nomine e Remunerazione. ▪ L’aliquota effettiva massima di variabile sul fisso viene è stabilita ogni anno dal CdA, entro il massimo contrattuale, in correlazione all’entità del montepremi effettivamente distribuibile e in ottica di compatibilità economica e finanziaria con l’andamento aziendale. <p>Relazione sulla Remunerazione</p>	✓	
4.6	Attività in essere presso il CdA per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	<p>Ai sensi del codice civile, della legislazione di settore e del contratto di lavoro, gli amministratori ed i dipendenti della Banca devono assumere sempre comportamenti idonei ad evitare pregiudizi all’azienda derivanti da conflitti di interesse.</p> <p>In particolare, in materia di operazioni con le Parti Correlate, la Banca opera in conformità alla specifica disciplina, come modificata dal Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, attraverso l’applicazione della “Procedura in materia di operazioni con le Parti Correlate”, che nel 2012 è stata oggetto di revisione.</p>	✓	
4.7	Qualifiche degli amministratori	<p>Gli Amministratori sono eletti dall’Assemblea dei soci con voto di lista. I CV dei candidati sono comunicati ai soci, per le loro opportune valutazioni, prima delle votazioni.</p> <p>Il CdA è stato rinnovato con l’Assemblea dei soci del 27/4/2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nel mese di marzo, il CdA uscente ha svolto le procedure necessarie per identificare, preventivamente, la composizione quali-quantitativa considerata ottimale del nuovo CdA, individuando e motivando, con il supporto degli amministratori indipendenti e di una società di consulenza specializzata, il profilo teorico dei candidati ritenuto confacente. ▪ Nella seduta del 26/7/2012 il nuovo CdA ha riscontrato la corrispondenza tra la sua composizione effettiva e quella ritenuta ottimale dal CdA precedente. ▪ Entrambe le suddette valutazioni sono state comunicate a Banca d’Italia. 		✓



		<p>Nel 2012, il CdA è stato interessato da un ciclo di incontri di “Board Induction” che hanno riguardato in particolare i temi dei rischi e dei controlli, la finanza, il capitale e la liquidità, il credito, l’attività commerciale, aspetti organizzativi.</p> <p>Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari</p>		
4.8	Missione, valori, codici di condotta e principi	<p>La missione e il sistema dei valori del Gruppo sono stati definiti dal CdA negli anni 2000/2001 e sono stati oggetto di una continua attività di formazione/condivisione interna.</p> <p>Successivamente, essi sono stati inclusi nel Codice Etico aziendale quali riferimenti di fondo per i principi della sostenibilità d’impresa che il Gruppo segue anche in coerenza con i pertinenti standard internazionali.</p> <p>Codice Etico</p>		✓
4.9	Procedure per gestire le performance economiche, ambientali e sociali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comitato Strategico e Sostenibilità - il Comitato, interno al CdA, sovrintende ai temi della sostenibilità d’impresa nell’esercizio di una più ampia funzione consultiva e di indirizzo strategico nei confronti del CdA. ▪ Ciclo di management - misurazioni inerenti ai temi della sostenibilità costituiscono il riferimento per la loro gestione da parte del Gruppo. Esse sono oggetto di disclosure nei confronti degli stakeholder e sono in parte considerate nelle attività core di pianificazione e controllo di gestione. ▪ Responsabilità e competenze specialistiche sono ripartite all’interno della Direzione Generale per seguire in modo organico alcuni temi della sostenibilità d’impresa, quali: la compliance, l’energy e il mobility management, la sostenibilità della catena di fornitura, il microcredito, la salute e la sicurezza dei lavoratori. 		✓
4.10	Processo per valutare le performance del più alto organo di governo	<p>Una valutazione quali-quantitativa della composizione del CdA è effettuata con periodicità annuale secondo modalità definite dal Comitato degli Amministratori indipendenti in collaborazione con una società terza indipendente (4.7).</p> <p>Inoltre nel 2012, per la prima volta, è stata effettuata una cosiddetta “Board Review” che, con il supporto di una società terza indipendente, interviste dirette agli Amministratori, analisi dei verbali del CdA, ha consentito di valutare la dimensione, la composizione e il funzionamento del medesimo e le modalità di interazione degli Amministratori.</p> <p>Nel 2012, i temi della sostenibilità sono stati posti all’attenzione del CdA nell’ambito delle attività di analisi e approvazione del Bilancio sulla Responsabilità Sociale al 31/12/2011.</p> <p>Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari</p>	✓	

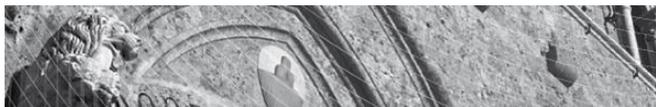


Impegno in iniziative esterne

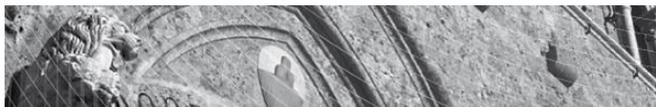
4.11	Modalità di applicazione dell'approccio prudenziale	<p>Le regole al governo societario e gli assetti organizzativi del Gruppo sono definiti in modo da assicurare condizioni di sana e prudente gestione. In tale senso rilevano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il Codice Etico - in corso di revisione. ▪ Il sistema di controllo interno - la Funzione di Revisione Interna è stata posta a riporto diretto del CdA per aumentarne ulteriormente l'efficacia; è stato rafforzato il sistema di controllo e verifica di conformità alle leggi. ▪ La gestione dei rischi - è stato introdotto il ruolo del CRO (Chief Risk Officer), a riporto diretto dell'Amministratore Delegato; sono stati rafforzati i presidi organizzativi e di controllo di attività particolarmente sensibili quali la finanza proprietaria; è stata avviata la revisione del Modello organizzativo sulla responsabilità amministrativa della società (ex DLgs 231/2001). 	✓	
4.12	Adozione di codici e principi esterni	<p>Al 31/12/2012 la Banca è tra i sostenitori dei seguenti accordi/impegni internazionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ UNEP Finance Initiative (dal 1998). ▪ Global Compact delle Nazioni Unite (dal 2002). ▪ Alleanza Europea sulla CSR (dal 2006). ▪ UNEP FI – Natural Capital Declaration (2012). 		✓
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Associazione Bancaria Italiana (ABI) - il Presidente e l'Amministratore Delegato sono membri del Comitato Esecutivo di ABI; il Gruppo partecipa con suoi rappresentanti ai Comitati e ai Gruppi di Lavoro tematici, comprese le attività sui temi della sostenibilità. ▪ CSR Europe - socio ordinario. ▪ Forum per la Finanza Sostenibile - socio ordinario (fino al 31/12/2012). ▪ Carbon Disclosure Project (CDP) - firmatario. 		

Coinvolgimento degli stakeholder

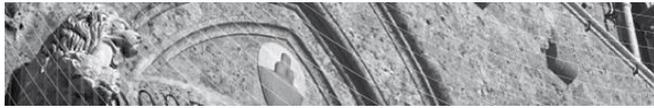
4.14	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clienti - clienti retail, clienti corporate, clienti enti, associazioni dei consumatori. ▪ Dipendenti - risorse umane, organizzazioni sindacali. ▪ Istituzioni - Stato, autorità di vigilanza, associazioni di categoria. ▪ Azionisti - azionisti, investitori istituzionali, analisti. ▪ Partner commerciali - fornitori, business partner. ▪ Comunità - organizzazioni non profit, istituzioni locali, collettività, media. 	✓	✓
------	---	--	---	---



4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	<p>Consideriamo stakeholder coloro che:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuiscono a realizzare la nostra missione. ▪ Sono in grado di influenzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali con le loro decisioni (di spesa, di investimento, di collaborazione, di regolamentazione e controllo). ▪ Sono influenzati dalle nostre scelte ed attività. <p>La scelta degli stakeholder su cui focalizzare le attività di ascolto e coinvolgimento è dettata dalla rilevanza dei temi sui cui mostrano interesse e sollecitano il Gruppo ad agire/migliorare.</p>		✓
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	<p>Tra le modalità di coinvolgimento utilizzate dal Gruppo vi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sondaggi presso i clienti e l'opinione pubblica. ▪ Comunicazioni dirette, focus group e colloqui individuali con i dipendenti. ▪ Panel di consultazione con le associazioni dei consumatori (Consumer Lab). ▪ Tavoli di confronto e negoziali con le organizzazioni sindacali. ▪ Road show con gli investitori. ▪ Ecc. 		✓
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse nell'attività di coinvolgimento	<p>Tra gli argomenti affrontati nel 2012 vi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione dei rischi e adeguatezza patrimoniale, con le Istituzioni. ▪ La solidità della Banca, la qualità del servizio, l'accesso al credito, con i clienti. ▪ Il sistema dei comportamenti (DNA del Gruppo) che sono alla base del modello di performance e talent management, con i dipendenti. ▪ L'educazione finanziaria dei giovani, con le associazioni dei consumatori. ▪ Le ricadute sul personale del Piano Industriale e temi oggetto della contrattazione di secondo livello, con le organizzazioni sindacali. ▪ Ecc. 	✓	✓ apri

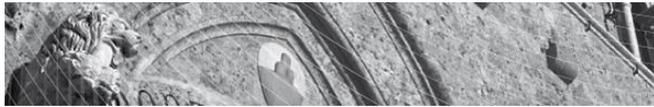

FS - ASPETTI SOCIALI E AMBIENTALI CARATTERISTICI DEL SETTORE FINANZIARIO
Politiche e Sistemi di Gestione

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate al business	Nello svolgimento del business il Gruppo tiene conto anche di criteri ambientali e sociali. Tali criteri sono indicati nel Codice Etico e talvolta, in modo più specifico, in politiche e direttive interne.		✓ apri
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nel business	Le politiche ambientali e sociali sono attuate nella prassi, anche attraverso la formalizzazione di idonei processi e responsabilità organizzative.		✓ apri
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	Nei contratti di project financing e in quelli relativi ai finanziamenti concessi alle imprese di grandi dimensioni vengono inserite specifiche clausole, differenziate in funzione della tipologia di investimento, che impegnano l'azienda finanziata a rispettare la normativa, i regolamenti stabiliti dalle autorità locali ed eventuali ulteriori standard di qualità in merito alla tutela dell'ambiente, alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai contratti di impiego, alla trasparenza nei contratti di appalto. La verifica del rispetto delle clausole concordate viene fatta ex ante, in itinere ed ex post, avvalendosi della documentazione fornita dal cliente o mediante due diligence eseguite da consulenti esterni. In caso di mancato rispetto di tali accordi, la Banca si riserva la facoltà di recedere dal finanziamento.		
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche sociali e ambientali nel business	La formazione è oggetto di investimenti finalizzati allo sviluppo e all'aggiornamento continuo delle competenze necessarie per perseguire gli obiettivi aziendali. In tale ambito viene posta attenzione alla formazione del personale coinvolto nella gestione delle politiche sociali ed ambientali applicate al business (EN, HR, SO3, FS15). Nel 2012 è stato completato uno specifico piano di formazione sui seguenti temi: la gestione responsabile delle risorse umane, la relazione di fiducia con i clienti, il supporto alle organizzazioni non profit, gli investimenti sostenibili, il controllo degli impatti sociali e ambientali nella catena di fornitura, il reporting integrato.		
FS5	Interazione con clienti ed altri partner commerciali su rischi e opportunità socio-ambientali nel business	4.16, 4.17		✓ apri

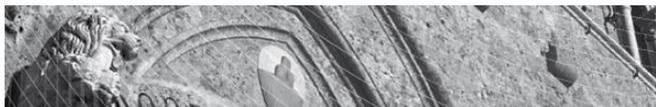


Portafoglio prodotti

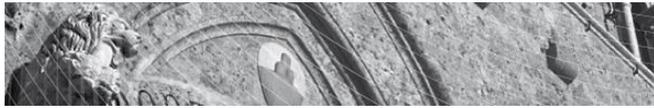
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
FS6	Attività con clientela imprese per linea di business, regione, dimensione e settore	<p>I ricavi dall'attività con le imprese sono concentrati in Italia (l'estero rileva per il 2%, con una larga prevalenza per i Paesi dell'Europa Occidentale e dell'America Settentrionale).</p> <p>L'incidenza degli impieghi in Paesi e Settori eticamente controversi è marginale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Paesi controversi 0,12% (ad alto tasso di corruzione, con scarso rispetto dei diritti umani, a regime fiscale privilegiato). ▪ Settori controversi 0,63% (produzione e commercio di armi, tabacco, alcool, pellicce). <p>Inoltre, il 23,9% degli impieghi è concentrato in settori ad alto impatto ambientale potenziale, su cui il Gruppo pone una certa attenzione in sede di valutazione del rischio di credito (FS1, FS2).</p>		
FS7	Prodotti e servizi con finalità sociali	<p>Per rispondere a particolari aspettative dei clienti sono proposte varie soluzioni di prodotti e servizi allo scopo di fornire alle fasce più vulnerabili della popolazione benefici sociali aggiuntivi rispetto all'offerta bancaria standard.</p>	✓	✓ apri
FS8	Prodotti e servizi con finalità ambientali	<p>Il Gruppo è attivo nel settore della green finance. Il suo intervento consiste principalmente in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investimenti nel capitale di società operanti nel settore delle energie rinnovabili. ▪ Il finanziamento di impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. ▪ Una gamma di prodotti per i privati, le imprese e gli enti, che comprende mutui a medio-lungo termine, leasing e prestiti personali a tassi vantaggiosi. <p>Nel 2012 sono stati finanziati circa 1.500 investimenti con finalità ambientali, per oltre 1 miliardo di euro (pari al 14% dei prestiti erogati alle imprese nell'anno).</p>	✓	✓ apri
FS9	Audit sull'attuazione delle politiche socio-ambientali e delle procedure di risk assessment	<p>L'approccio ai controlli interni è di tipo "risk based" e il relativo sistema di gestione, strutturato su tre livelli, è tale da assicurare una valutazione indipendente circa l'efficacia e l'efficienza dei processi. Nell'ambito delle ordinarie verifiche svolte dalla Funzione Revisione Interna (SO2) viene posta attenzione anche all'effettiva applicazione degli impegni contenuti nel Codice Etico e nelle Politiche e Direttive Interne che vertono su materie con elevati risvolti sociali e ambientali (FS1, FS2).</p> <p>Nel 2012 sono stati svolti complessivamente 898 audit. Inoltre, sono stati effettuati circa 140 controlli specialistici, sia interni che esterni, sul funzionamento dei sistemi di gestione certificati: ISO14001 per l'ambiente e OHSAS18001 in tema di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.</p>		



FS10	Relazioni con società partecipate su questioni sociali e ambientali	<p>Le società controllate hanno adottato il Codice Etico e svolgono le loro attività in conformità alle Politiche e Direttive Interne che vertono su materie con elevati risvolti sociali e ambientali. I medesimi riferimenti sono utilizzati nei rapporti con le imprese clienti (FS1, FS2).</p> <p>Partecipazioni in società attive in ambito sociale e ambientale</p> <p>Il Gruppo detiene partecipazioni in aziende, enti e associazioni che operano per lo sviluppo del territorio, la promozione sociale e la sostenibilità ambientale. Nella maggior parte dei casi partecipa con un proprio esponente agli organi direttivi di dette aziende/associazioni, prendendo parte alla definizione di obiettivi e strategie.</p> <p>Al 31/12/2012 le principali partecipazioni di questo tipo sono una ventina, per un controvalore economico di circa 140 milioni di euro.</p>		
FS11	Asset sottoposti a screening ambientale e sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approccio - Screening positivo dei fondi comuni d'investimento distribuiti dal Gruppo mediante l'utilizzo di dati forniti dall'agenzia di rating VIgeo e conseguente assegnazione di specifici rating ESG (Environment, Society, Governance); offerta di fondi tematici nell'ambito di una specifica categoria di prodotti disponibili per la vendita. ▪ Copertura - Nel 2012 l'attività di screening è stata applicata a un insieme di fondi con AuM totale di 14,5 miliardi (equivalente al 33% del Risparmio Gestito); nel 2011 l'AuM era di 8,5 miliardi (19% del totale). ▪ Prodotti SRI - Nel 2012, fondi con 1,3 miliardi di AuM complessivo (2,9% del totale Risparmio Gestito) hanno ricevuto un rating ESG superiore a una soglia prestabilita; nel 2011 AuM era di 661 milioni (1,5% del totale). 		✓
FS12	Politiche sociali e ambientali nell'esercizio del diritto di voto in società terze	<p>Non sono state definite specifiche politiche sull'esercizio di voto in società partecipate.</p> <p>Il tema dell'azionariato attivo nell'attività di asset management non è rilevante poiché nel 2009 è stato ceduto il controllo di tutte le società del settore che in precedenza facevano parte del Gruppo.</p>		
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	<p>Il Gruppo è presente in Italia con una rete capillare di filiali e di ATM che assicura la copertura del servizio anche in piccoli comuni ed in regioni a minore tasso di sviluppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenza in piccoli comuni (meno di 5mila abitanti) - 11,5% delle filiali e 10,7% degli ATM ▪ Presenza in regioni a minore tasso di sviluppo (classificazione UE: Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia) - 22% delle filiali e 24% degli ATM. 		



FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni di svantaggio	<p>Nel 91,9% degli ATM è installato un software che ne consente l'utilizzo da parte di persone ipovedenti. Il 65,8% degli ATM è accessibile a persone con disabilità motorie.</p> <p>Inoltre, dal 2012 è operativa la nuova piattaforma di Internet Banking (PasKey), che soddisfa i requisiti di accessibilità da parte di utenti che non dispongono di strumenti informatici sufficientemente aggiornati, persone anziane e utenti con disabilità fisico-motorie e visive.</p>		
FS15	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	<p>Per assicurare che i prodotti siano in linea con gli interessi, la cultura finanziaria e la predisposizione al rischio dei clienti destinatari dell'offerta sono considerati in particolare i seguenti punti di attenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformità alle disposizioni della Direttiva Europea MiFID. ▪ Ausilio alla scelta attraverso una piattaforma di servizio ad hoc. ▪ Varietà "multimarca" dei prodotti d'investimento anche a tutela dall'insorgenza di possibili conflitti di interesse. ▪ Formazione specialistica degli addetti alla rete di vendita. ▪ Perseguimento di obiettivi di customer satisfaction (PR5). 		✓
FS16	Educazione finanziaria	<p>Tra le principali iniziative in tale ambito rilevano i progetti svolti nel corso dell'anno in collaborazione con le associazioni dei consumatori nell'ambito di ConsumerLab (il laboratorio costituito dal Gruppo per affrontare i temi più rilevanti del rapporto banca-cliente):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ BancAscuola - 10 incontri/eventi nelle scuole superiori. ▪ ConsumerLab a casa vostra - 13 incontri/dibattiti presso le filiali del Gruppo per mettere a confronto i dipendenti, le associazioni dei consumatori ed i clienti sui temi bancari-finanziari più sentiti, anche attraverso l'apertura al pubblico di specifici corner informativi. ▪ Aggiornamento della collana di guide informative su alcuni dei principali prodotti e servizi bancari. <p>Inoltre, è stata svolta sul canale YouTube della Banca la programmazione dei video "L'economia per tutti": gli approfondimenti sviluppati per aiutare il pubblico ad avvicinarsi e a comprendere i termini e gli strumenti del mondo bancario e finanziario.</p>	✓	✓



EC - PERFORMANCE ECONOMICA

Politiche e Sistemi di Gestione

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

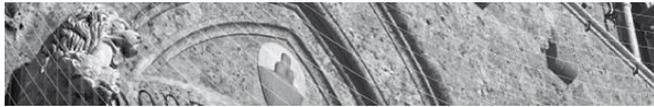
La gestione economico-finanziaria si realizza attraverso idonei sistemi di pianificazione, controllo e reporting presidiati dal Chief Financial Officer.

La gestione degli impatti economici sugli stakeholder e sui sistemi economici locali segue specifiche politiche aziendali su temi quali:

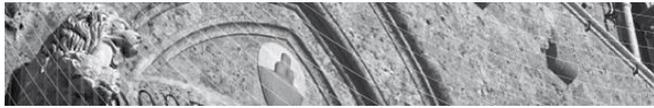
- La gestione delle risorse umane (LA- Politiche e sistemi di gestione).
- L'inclusione finanziaria (FS7).
- La tutela dell'ambiente e il contrasto ai cambiamenti climatici (FS8, EC2).
- La sostenibilità nella catena di fornitura (EC6, EN26, HR2).
- Gli investimenti per la crescita economico-sociale delle comunità di riferimento (EC8).

Performance economica

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	<p>Nel 2012, il contesto di mercato straordinariamente difficile ha avuto notevoli impatti sulle dinamiche patrimoniali e reddituali del Gruppo.</p> <p>L'andamento della gestione economico-finanziaria si è riflesso anche nella capacità del Gruppo di produrre valore a beneficio degli stakeholder e delle economie locali: il Valore Economico Generato nell'anno, calcolato a partire dai dati di Bilancio attraverso la specifica metodologia proposta da ABI, è stato pari a circa 2,4 miliardi di euro (circa 3,7 miliardi nel 2011).</p>		✓ apri
EC2	Implicazioni finanziarie, rischi e opportunità connessi ai cambiamenti climatici	<p>Rischi</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Incertezze sui possibili sviluppi dei vincoli legislativi per le imprese.▪ Impatti fiscali e di mercato sul costo dell'energia.▪ Incremento della frequenza e della gravità di eventi climatici estremi.▪ Insufficiente coinvolgimento rispetto ad un tema al centro dell'interesse degli stakeholder e dei media.		✓

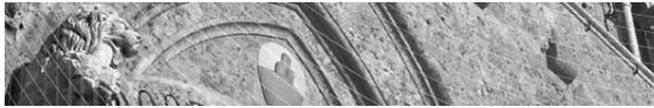


		<p>Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivi pubblici per l'efficienza energetica e le energie rinnovabili. ▪ Innovazione dell'offerta bancaria per supportare interventi di adattamento agli effetti dei cambiamenti climatici. ▪ Posizionamento distintivo. <p>Strategia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marketing: ricerche e prodotti finanziari ad hoc per sostenere lo sviluppo delle energie rinnovabili. ▪ Gestione immobiliare: adeguare le sedi di lavoro, gli impianti e le dotazioni di Information Technology a parametri di eco sostenibilità. ▪ Mobilità business: razionalizzazione i viaggi di lavoro e aumentare l'efficienza ambientale dei mezzi di trasporto utilizzati. ▪ Acquisti: controllare gli impatti ambientali del ciclo di vita di beni e servizi. ▪ Commitment: supportare il Carbon Disclosure Project (CDP). ▪ Disclosure: pubblicare ogni anno il Carbon Footprint Report di Gruppo e compilare il Questionario CDP a beneficio degli analisti specializzati. 		
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	<p>La Banca assicura ai propri dipendenti (in servizio e in pensione) un sistema di previdenza complementare integrativo dei trattamenti erogati dall'INPS (gli importi delle relative passività riconosciute in bilancio sono riportati nella Parte B della Nota integrativa al Bilancio Consolidato al 31/12/2012).</p> <p>La gestione avviene principalmente attraverso due fondi di previdenza con un patrimonio complessivo di oltre 2 miliardi.</p> <p>Il contributo aziendale è pari al 2,5% della retribuzione del dipendente (4% per i neo-assunti con livello retributivo di inserimento professionale, per quattro anni dall'assunzione).</p> <p>La politica di asset allocation integra le valutazioni d'investimento tradizionali con parametri ESG (Environment, Society, Governance) mediante l'utilizzo di dati forniti dall'agenzia di rating Vigeo sui titoli in portafoglio: al 31/12/2012 i rating ESG medi dei due fondi sono pari a 62,3 e 59,3, entrambi superiori ai benchmark monitorati da Vigeo (37,9).</p>	✓	
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	<p>Nel 2012 le società del Gruppo non hanno ricevuto contributi significativi da parte della Pubblica Amministrazione.</p> <p>I dati sulle attività e le passività fiscali sono riportati nella Parte B della Nota Integrativa al Bilancio Consolidato al 31/12/2012.</p> <p>Peraltro, nel mese di Novembre, il CdA, per fare fronte ai nuovi requisiti regolamentari sul capitale, ha deciso di richiedere aiuti di stato (Nuovi Strumenti Finanziari) per complessivi 4,071 miliardi.</p>	✓	



Presenza sul mercato

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EC5	Trattamento retributivo dei neo assunti	Ai neo-assunti con livello retributivo di inserimento professionale, previsto dal Contratto Collettivo del settore del credito, è riconosciuta una retribuzione di base pari a 1.679,89 euro al mese per quattro anni dall'assunzione, una maggiorazione aziendale di 60 euro per 13 mensilità, e un incremento del contributo per la previdenza complementare (EC3).		
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	<p>La catena di fornitura del Gruppo consta di circa 1.500 aziende verso le quali nel 2012 ha fatturato circa 1,25 miliardi per l'acquisto di un'ampia varietà di beni e servizi (immobiliari, ICT, telecomunicazioni logistici, fiscali, comunicazione, consulenza, ecc.).</p> <p>I fornitori hanno tutti sede in Italia, con una prevalenza nelle regioni Toscana, Lombardia e Lazio (circa il 70% del fatturato totale).</p> <p>La valutazione e la scelta del fornitore si basa sul prezzo e su fattori quali, la qualità della fornitura, l'affidabilità del fornitore, la complessiva relazione/reciprocità commerciale e finanziaria con la controparte, la sostenibilità delle performance (EN26, HR2), avendo particolare riguardo per le piccole imprese e, a livello locale, per i territori di maggiore e tradizionale radicamento del Gruppo.</p>		
EC7	Assunzione di personale nei luoghi di residenza	<p>Nell'inserimento in servizio di giovani risorse il Gruppo ha attenzione a che la sede di lavoro assegnata ricada in aree geografiche circoscritte rispetto al comune di residenza del neoassunto.</p> <p>Per quanto concerne le assunzioni di figure dirigenziali, non sono previste policy specifiche che tengano conto del luogo di residenza dell'interessato. Tali assunzioni hanno infatti l'obiettivo di acquisire professionalità particolari, non presenti o non sviluppabili internamente in tempi adeguati, e sono generalmente inserite presso le sedi operative delle strutture centrali delle aziende del Gruppo.</p>		
EC8	Supporto agli investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità, donazioni e attività pro bono	<p>Il Gruppo partecipa all'azione di istituzioni pubbliche e organizzazioni non profit per la tutela di diritti economici e sociali di base.</p> <p>Nel 2012 il contributo diretto alle comunità si è sostanziato principalmente in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sponsorizzazioni di iniziative e organizzazioni non profit attive nei campi della solidarietà, del volontariato e della protezione dell'ambiente (137 iniziative per circa 1 milione di euro). ▪ Erogazioni in forma liberale (donazioni) per finalità benefiche nei campi della ricerca, dei servizi medico-ospedalieri, dell'assistenza sociale, di programmi umanitari (circa 2,5 milioni). ▪ Contributi per progetti sociali promossi dagli enti pubblici locali con cui la banca intrattiene relazioni commerciali (circa 4,5 milioni; +11% in un anno). 	✓	✓ apri



EC9	Analisi dei principali impatti economici indiretti	Tra gli ambiti di operatività a valore aggiunto sociale e ad impatto economico indiretto su cui si incentra l'azione del Gruppo, vi sono: <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'inclusione finanziaria (FS7). ▪ La tutela dell'ambiente e il contrasto ai cambiamenti climatici (FS8, EC2). ▪ La sostenibilità nella catena di fornitura (EC6, EN26, HR2). ▪ I contributi agli investimenti sociali delle comunità (EC8). 	✓	✓
-----	--	--	---	---

EN - PERFORMANCE AMBIENTALE

Politiche e Sistemi di Gestione

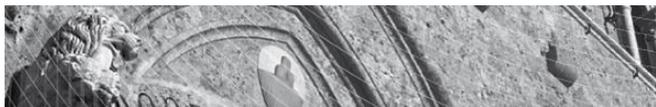
Il Gruppo è impegnato a gestire in modo organizzato e con crescente efficienza le attività che possono avere impatti sull'ambiente.

Dal 2002 è in atto uno specifico sistema di gestione conforme allo standard ISO14001 e sono sviluppate on continuità le necessarie competenze interne. A quest'ultimo riguardo, nel 2012 sono stati svolti corsi di formazione introduttivi ai neo-assunti e corsi di aggiornamento per personale maggiormente coinvolto nella gestione ambientale a livello operativo (circa 235 partecipanti nel 2012, per oltre 500 ore).

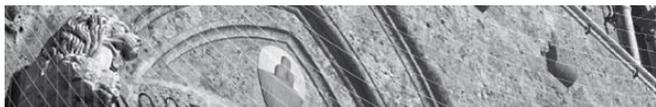
www.mps.it/ambiente

Materie prime

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EN1	Utilizzo di materie prime	Il principale prodotto di consumo a rilevante impatto sull'ambiente utilizzato dalla Banca è la carta. Nel 2012 sono state consumate, per usi interni ed esterni, 3.480 tonnellate di carta (-21,5% in un anno, quale risultato di uno specifico progetto paper-less che nei prossimi due anni si stima possa produrre risparmi economici per circa 25 milioni di euro).	✓	✓ apri
EN2	Prodotti realizzati con materiale riciclato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisto di carta riciclata: 9,8% (+260 bps in un anno). ▪ Acquisto di carta riciclata (uso interno): 21,4% (18,5% nel 2011). ▪ Utilizzo toner riciclato: 91% (stabile). 	✓	✓ apri



EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte	Sono stati consumati 340.906 GJoule di energia diretta (-2,3% in un anno): l'85% per il riscaldamento delle sedi di lavoro e il restante 15% per l'utilizzo delle auto aziendali.	✓	✓ apri
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte	Sono stati consumati 707.700 GJoule di energia indiretta (elettrica) pressoché tutta proveniente da fonte rinnovabile. In un anno tale consumo è stato ridotto del 2,7%.	✓	✓ apri
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	<p>Il consumo totale di energia è stato pari a 1.048.606 GJoule, in diminuzione del 2,6% per effetto del piano di efficienza energetica attuato nell'anno (sostituzione impianti di condizionamento obsoleti, ottimizzazione impianti di climatizzazione, aggiornamento delle dotazioni IT, attività di space management) e di una forte razionalizzazione delle trasferte di lavoro.</p> <p>In termini economici, il risparmio ottenuto è stato nel complesso compensato negativamente dagli aumenti dei costi energetici intervenuti nell'anno. Peraltro, rilevano alcuni business case positivi realizzati nell'anno, quali: l'installazione di un impianto fotovoltaico presso la sede direzionale di Siena-San Miniato (risparmi annui a regime per circa 50 mila euro e ulteriori 70 mila euro di beneficio economico legato agli specifici incentivi statali) e l'acquisizione di titoli di efficienza energetica per i risparmi connessi all'utilizzo efficiente dei circa 30 mila PC del Gruppo (si stima un beneficio economico di circa 80-100 mila euro l'anno per i prossimi cinque anni).</p>	✓	✓
EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi ad efficienza energetica o basati su energia rinnovabile	FS8	✓	✓
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta	La Funzione mobility management ha intrapreso varie iniziative quali: la razionalizzazione delle trasferte di lavoro, una significativa riduzione della consistenza della flotta auto aziendale, l'attivazione di alcune auto elettriche per gli spostamenti urbani; la riduzione del 4% del numero di viaggi per l'approvvigionamento di materiali da ufficio e di circa il 40% dei viaggi per il trasporto interno di documenti.	✓	✓
EN8	Consumo di acqua per fonte	Sono stati consumati 969.465 m ³ di acqua per usi igienico-sanitari e, in alcune sedi, nei sistemi di climatizzazione e per l'irrigazione di aree verdi (-7% in un anno).		✓ apri
EN9	Fonti idriche interessate dal prelievo di acqua	Data l'attività svolta e le aree in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		
EN10	Acqua riciclata e riutilizzata	Data l'attività svolta e le aree in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		

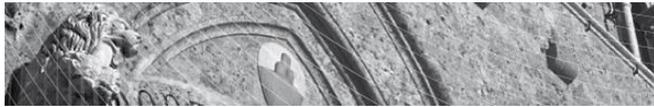


Biodiversità

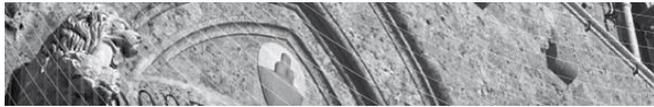
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree protette o ad elevata biodiversità	Il Gruppo è proprietario di alcune tenute agricole in Liguria e Toscana, ricadenti per circa 1.150 ettari in zone paesaggisticamente rilevanti ma non classificate come “aree protette”. Le tenute agricole sono gestite da un società dedicata, MPS Tenimenti, la cui attività è incentrata nelle produzioni olearie e vitivinicole.		
EN12	Impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Il Gruppo non opera direttamente in aree protette o ad elevata biodiversità. Per informazioni sulle politiche ambientali applicate al business e le relative procedure di attuazione si vedano gli indicatori FS1, FS2, FS10.		
EN13	Habitat protetti o ripristinati	Data l’attività svolta e le aree in cui il Gruppo opera con sedi e personale, l’indicatore non è ritenuto rilevante.		
EN14	Strategie e azioni per gestire gli impatti sulla biodiversità	Il Gruppo non opera direttamente in aree protette o ad elevata biodiversità. Per informazioni sulle politiche ambientali applicate al business e le relative procedure di attuazione si vedano gli indicatori FS1, FS2, FS10.		
EN15	Specie protette presenti nelle aree in cui opera l’organizzazione	Data l’attività svolta e le aree in cui il Gruppo opera con sedi e personale, l’indicatore non è ritenuto rilevante.		

Emissioni, scarichi, rifiuti

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra	Sono state prodotte 21.048 tonnellate di CO ₂ relative agli Scope 1 e 2 del GHG Protocol (-7% in un anno), con un’intensità pari a 708 Kg per dipendente.	✓	✓ apri
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra	Sono state prodotte 10.578 tonnellate di CO ₂ relative allo Scope 3 del GHG Protocol (emissioni associate a processi produttivi esterni relativi alla realizzazione di alcune tra le più significative forniture acquistate/noleggiate dal Gruppo, come i computer fissi e portatili, la carta, il carburante per le auto aziendali e i combustibili di alimentazione degli impianti di riscaldamento e per la restante parte sono state prodotte nei viaggi di lavoro effettuati con mezzi diversi dalle auto aziendali).		✓

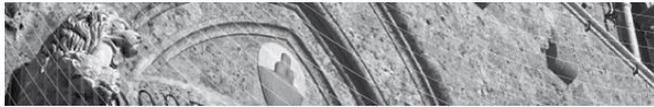


		Per quanto concerne la sostenibilità ambientale della mobilità del personale, sono state intraprese le azioni dei piani casa-lavoro nelle principali città in cui la Banca opera (promozione di sconti per l'abbonamento al trasporto pubblico locale, sensibilizzazione interna, flessibilità dei tempi di lavoro, agevolazioni per l'acquisto di veicoli elettrici, ecc.).		
EN18	Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elevato ricorso a energia da fonte rinnovabile (99,8%). ▪ Attuazione di piani di efficienza energetica (EN5) e di mobilità sostenibile (EN7). 	✓	✓
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al 31/12/2012 sono in uso presso le sedi della Banca circa 350 impianti di condizionamento che impiegano gas refrigeranti del tipo R22. ▪ Nell'anno non sono state rilevate fuoriuscite significative di tali gas dagli impianti, che sono sottoposti a costanti controlli: verifiche periodiche da parte delle ditte di manutenzione; sopralluoghi del personale tecnico del Gruppo; possibili rilievi dei dipendenti. ▪ In attuazione di specifiche previsioni normative è stata intrapresa l'eliminazione/sostituzione di tali gas. 		
EN20	Altre emissioni significative nell'aria	Non vi sono altre emissioni significative.		
EN21	Scarichi idrici	Le acque di scarico dell'attività bancaria sono sostanzialmente assimilabili a quelle che si producono nelle abitazioni. Sono pertanto immesse in fognature pubbliche. Non si dispone dei relativi volumi e dati sulle caratteristiche chimico, fisiche e biologiche.		
EN22	Produzione di rifiuti e smaltimento	Sono stati prodotti 1.133.776 Kg di rifiuti, in diminuzione del 22% rispetto al 2011, con particolare riguardo per quelli di tipo "carta e cartone". La quota di rifiuti destinati a operazioni di recupero e calorizzazione è stata del 73% (90% nel 2011).		✓ apri
EN23	Sversamenti inquinanti significativi	Data l'attività svolta l'indicatore non è ritenuto rilevante.		
EN24	Rifiuti pericolosi	Sono stati prodotti 2.990 Kg di rifiuti pericolosi (2.060 Kg nel 2011): principalmente batterie al piombo, tubi fluorescenti e apparecchiature elettriche contenenti sostanze pericolose.		
EN25	Habitat acquatici interessati dagli scarichi idrici dell'organizzazione	Data l'attività svolta e le aree in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		



Prodotti e Servizi

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali di prodotti e servizi	<p>Gli impatti ambientali indiretti del Gruppo sono riconducibili principalmente alle attività dei clienti e dei fornitori.</p> <p>Clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione della componente ambientale nella determinazione del rischio di credito (FS2). ▪ Prodotti e servizi finanziari per supportare la diffusione delle energie rinnovabili e la tutela dell'ambiente (FS8). ▪ Valutazione ESG (Environment, Society, Governance) dei fondi comuni d'investimento collocati attraverso la rete commerciale (FS11) ▪ Internet banking e altri canali di banca diretta per consentire ai clienti di eseguire operazioni bancarie senza recarsi allo sportello - i clienti attivi sono 907.426 (+4% in un anno). <p>Fornitori</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione e selezione dei fornitori anche rispetto ai relativi profili e performance di sostenibilità, mediante l'utilizzo dei dati forniti dalla società specializzata Ecovadis. ▪ Acquisto di prodotti eco-compatibili. <p>Nel 2012 sono stati rivisti i rating di sostenibilità dei principali fornitori (circa 200). In media, tale rating è aumentato attestandosi a un valore di 4,95 in una scala da 1 a 10 (era 4,6 a fine 2011) anche per effetto dei risultati dei piani di miglioramento condivisi con i fornitori e attuati nell'anno (http://www.mps.it/!+Nostri+Valori/Fornitori/).</p> <p>Inoltre, è stato ulteriormente incrementato il numero di prodotti uso ufficio con caratteristiche "green": da 215 a 237 in un anno, per un'incidenza del 48% sulla relativa spesa. In termini più generali, la spesa per l'acquisto di forniture "green" si è attestata a circa 50 milioni di euro, equivalenti al 4% del totale.</p>	✓	✓ apri
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	Data l'attività svolta l'indicatore non è ritenuto rilevante.		



Conformità

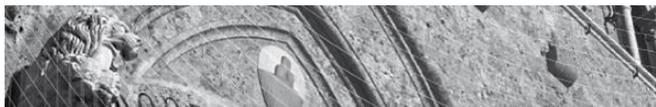
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EN28	Multe significative e sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di norme ambientali	La Banca non ha ricevuto sanzioni significative per il mancato rispetto di norme ambientali.		

Trasporti

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività e per gli spostamenti del personale	Per informazioni sugli impatti ambientali connessi con il trasporto di prodotti acquistati e con gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti si vedano rispettivamente gli indicatori EN7 e EN17.		

Generale

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente	<p>Non vi è una contabilità analitica delle spese e degli investimenti per la protezione dell'ambiente.</p> <p>Tra le principali spese effettuate nel 2012 vi sono:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Personale impiegato in attività di gestione ambientale (circa 100 persone in tutto, parte delle quali a tempo pieno).▪ Attività formativa, che ha coinvolto oltre 200 dipendenti.▪ Interventi di efficientamento energetico (EN5).▪ Realizzazione di un impianto fotovoltaico nella sede direzionale di Siena-San Miniato (circa 900 mila euro).▪ Certificazione esterna dei sistemi di gestione ambientale.▪ Servizi informativi specialistici, ad esempio per la valutazione di sostenibilità dei fornitori (EN26) e il rating ESG-Environment, Society, Governance degli investimenti (FS11).▪ Noleggio di auto elettriche (31 mila euro) e altre spese per il rinnovamento della flotta aziendale (EN5).▪ Smaltimento dei rifiuti (8,7 milioni di euro).		



LA - RISORSE UMANE

Politiche e Sistemi di Gestione

La strategia di gestione e sviluppo delle risorse umane si focalizza su tre imperativi: capacità di rinnovarsi, senso di appartenenza, professionalità e motivazione. Ciò è quanto stabilisce il nuovo Piano Industriale e che è stato sviluppato (ed è tuttora in corso) principalmente lungo le seguenti direttrici:

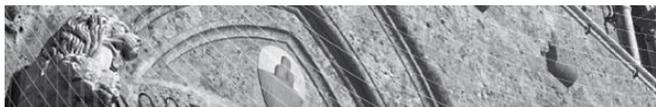
- Un modello gestionale (talent e performance management) basato su nuovi riferimenti comportamentali condivisi (DNA del Gruppo) e un nuovo sistema di valutazione della prestazione che orienti anche le attività.
- Un nuovo sistema premiante (LPO) basato su criteri meritocratici;
- Un piano di potenziamento dell'engagement del personale, che prevede: 1) l'introduzione di meccanismi retributivi legati al ruolo e alla mobilità; 2) il consolidamento del welfare aziendale attraverso l'introduzione di benefit sulla direttrice persona-famiglia; 3) l'attenzione al "clima aziendale".

Nell'attuazione delle politiche del personale hanno particolare rilevanza anche i sistemi di gestione dei seguenti temi:

- La salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, compresa la tutela dei lavoratori da eventi criminosi, che sono presidiate tramite uno specifico modello organizzativo conforme allo standard OHSAS18001 (LA7, LA8).
- Le pari opportunità e la conciliazione del lavoro con le esigenze personali e familiari (LA13).

Aspetti occupazionali

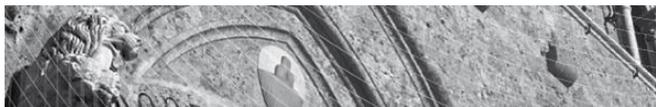
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
LA1	Profilo del personale dinamiche occupazionali	Il Gruppo impiega al 31/12/2012, 30.265 persone: <ul style="list-style-type: none">▪ 98,2% dei dipendenti lavora in Italia.▪ 30 contratti a tempo determinato.▪ 7,5% dipendenti in part-time.▪ 45,1% personale femminile.▪ 5,2% dei dirigenti sono donne.	✓	✓ apri
LA2	Tasso di turnover del personale	Da inizio anno vi sono state 125 assunzioni e 347 cessazioni. In particolare, è stata definita la risoluzione del rapporto di lavoro con 106 dirigenti, la cui incidenza sull'organico totale è scesa all'1,5%, ben al di sotto della media di settore (2,1%). Turnover <ul style="list-style-type: none">▪ Cessazioni totali= 1,14%▪ Dimissioni volontarie= 0,46%	✓	✓ apri



LA3	Benefit ed altri contributi integrativi previsti per i lavoratori	Sono stati riconosciuti contributi integrativi per complessivi 72,1 milioni di euro, in ambiti quali: previdenza complementare, copertura spese sanitarie, polizze infortuni, ecc. Inoltre, nell'ambito della contrattazione di secondo livello con le organizzazioni sindacali, sono state confermate anche le seguenti previsioni: assunzione di familiari di dipendenti deceduti in servizio; condizioni agevolate su operazioni bancarie; buoni pasto di importo superiore a quanto stabilito dal contratto collettivo; gestione dei tempi di lavoro e dei permessi in ottica di work-life-balance ottimale.		✓
LA4	Dipendenti coperti dai contratti collettivi	Il 100% dei dipendenti in Italia è coperto dal Contratto Collettivo Nazionale del credito sottoscritto con le organizzazioni sindacali.		
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative	Nei progetti di riorganizzazione vengono seguite le disposizioni di legge e di contratto nazionali che prevedono fasi di informativa preventiva alle organizzazioni sindacali e procedure di confronto negoziale. Tali attività devono essere svolte, salvo anticipate intese tra le parti, entro 45 o 50 giorni rispettivamente per riorganizzazioni di singole aziende o riguardanti l'intero Gruppo.		

Salute e sicurezza sul lavoro

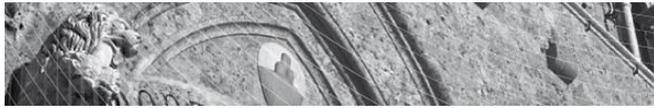
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
LA6	Comitati per la Salute e la Sicurezza	In tutte le società del Gruppo si svolgono riunioni annuali ai sensi del Dlgs 81/08 alle quali partecipano i rappresentanti aziendali (Datore di Lavoro e/o il suo Delegato, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), il Medico Competente ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Nel 2012 sono state effettuate 17 riunioni, incentrate sui seguenti temi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La valutazione dei rischi. ▪ L'andamento degli infortuni, delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria. ▪ I criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale. ▪ I programmi di informazione e formazione. 		
LA7	Assenze per infortuni sul lavoro e malattie; assenteismo	Si sono verificati 136 infortuni sul lavoro. L'indice di frequenza del fenomeno è stato inferiore a quello del 2011. È invece aumentato leggermente l'indice di gravità.	✓	✓ apri



LA8	Educazione, formazione, prevenzione e controllo dei rischi in materia di salute e sicurezza dei dipendenti e delle famiglie	<p>La formazione dei lavoratori sui temi della salute e della sicurezza ha interessato circa 8 mila dipendenti su temi quali: antincendio, pronto soccorso, rischio rapina e rischio radon. Sono state svolte anche varie iniziative di sensibilizzazione interna sull'ergonomia nel lavoro e sui rischi per la salute connessi all'uso del telefono cellulare.</p> <p>Inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo di un nuovo sistema Informativo per un più efficiente presidio della safety. ▪ Monitoraggio dei rischi per la salute nelle filiali attraverso la rilevazione di eventuali presenze critiche di radon, amianto, campi elettromagnetici. ▪ Monitoraggio dell'esposizione dei dipendenti al rischio stress da lavoro. ▪ Attuazione di un nuovo modello di prevenzione anti-rapina anche attraverso soluzioni tecnologiche per gestire il contante e monitorare la sicurezza fisica in filiale. 	✓	
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	Nelle riunioni annuali effettuate ai sensi del Dlgs 81/08 vengono condivisi specifici programmi di miglioramento con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.		

Formazione e sviluppo delle risorse umane

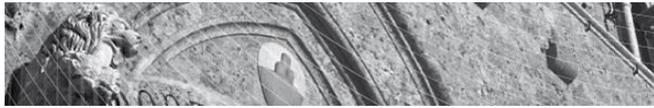
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
LA10	Formazione annua per dipendente e per categoria di lavoratori	<p>L'attività formativa ha coinvolto il 94% dei dipendenti per più di 1 milione di ore complessive. In media, quindi, ogni dipendente ha partecipato a circa 36 ore di formazione (69% in aula e 31% online).</p> <p>L'investimento in formazione (sono stati spesi circa 4,8 milioni di euro) è stato concentrato in particolar modo sui seguenti temi: previdenza, protezione e risparmio; il credito e la gestione del credito problematico; elementi di finanza per i ruoli commerciali; aggiornamenti per tutto il personale sulle principali normative dell'attività bancaria; le competenze manageriali del titolare di filiale; la responsabilità sociale d'impresa e la sostenibilità dei rapporti con i clienti e gli altri stakeholder.</p>	✓	✓ apri
LA11	Piani e sistemi di gestione delle competenze e degli sviluppo professionali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modello manageriale - identificazione dei comportamenti che costituiscono i riferimenti di base del sistema manageriale e valoriale del Gruppo. ▪ Modello di performance management - valutazione delle prestazioni anche attraverso l'elaborazione di un indicatore sintetico del livello di presidio delle attività, dei comportamenti e delle competenze specialistiche di ruolo. ▪ Modello di talent management - definizione di piani d'azione e di sviluppo personalizzati in base agli esiti delle valutazioni di prestazione e potenziale (percorsi di crescita, job rotation, job induction, azioni di monitoraggio, ecc.). 	✓	✓



		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratori di autosviluppo delle capacità - per supportare i dipendenti nel riconoscimento delle proprie attitudini e nei loro percorsi di crescita, e creare un canale organico per alimentare il futuro management del Gruppo. ▪ HR business partner - riferimento importante per la realizzazione capillare delle strategie di gestione e sviluppo delle risorse umane. ▪ Succession plan - al fine di assicurare un continuo miglioramento dei ruoli manageriali, sono tenute sotto controllo e accresciute tramite specifici piani di sviluppo e formazione le competenze e le capacità dei middle-manager e dei supervisor. 		
LA12	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	100% secondo un processo strutturato di talent & performance management.		

Qualità della vita lavorativa e pari opportunità

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
LA13	Ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	http://www.mps.it/!+Nostri+Valori/Risorse+Umane/KPI.htm	✓	✓ apri
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	http://www.mps.it/!+Nostri+Valori/Risorse+Umane/KPI.htm		✓ apri
LA15	Rientro al lavoro e tasso di retention dopo assenze per maternità/paternità, per genere	Nel 2012 sono rientrati a lavoro, al termine di congedi di maternità/paternità, 2.356 dipendenti (1.875 donne e 481 uomini). In due casi (1 donna e 1 uomo) i dipendenti hanno deciso di concludere il loro rapporto di lavoro nei 12 mesi successivi al loro rientro.		



HR - PROMOZIONE DIRITTI UMANI

Politiche e Sistemi di Gestione

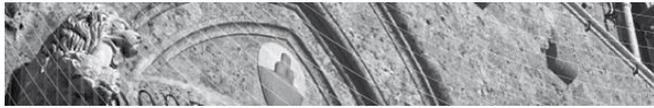
Nell'ambito della propria sfera di responsabilità, in coerenza con il Codice Etico:

- Il Gruppo partecipa dal 2002 al Global Compact delle Nazioni Unite.
- Nei rapporti di lavoro non è tollerata alcuna forma di discriminazione, garantendo le pari opportunità, e condizioni di accessibilità ai dipendenti diversamente abili. Viene contrastata ogni forma di sfruttamento del lavoro e viene prestata attenzione alla cura della sicurezza e della salute delle persone, in applicazione delle leggi e dei principali standard di riferimento, quali OHSAS18001 e SA8000 (LA7, LA8, LA13).
- Nella catena di fornitura sono verificati il rispetto dei diritti dei lavoratori e la gestione degli impatti sociali delle attività (HR2).
- Nell'attività commerciale il Gruppo presta attenzione ai bisogni delle componenti sociali più deboli, favorendo l'accesso ai servizi bancari, l'uso consapevole del credito e la prevenzione del sovra indebitamento (FS7).
- Vengono svolti controlli sull'operatività nel settore degli armamenti (FS2).
- Il Gruppo partecipa all'azione di istituzioni e organizzazioni civili e umanitarie per la tutela di diritti economici e sociali di base, come salute, casa, istruzione, lavoro (EC8).
- Viene evitato il coinvolgimento nel finanziamento ad attività terroristiche, anche prevenendo il riciclaggio di denaro (FS2).

A quest'ultimo proposito, nel 2012 è stato ulteriormente rafforzato, sia in termini di risorse che di funzionalità delle procedure informatiche di supporto, il presidio sull'antiriciclaggio ed il contrasto al terrorismo internazionale (HR3).

Investimenti e approvvigionamenti

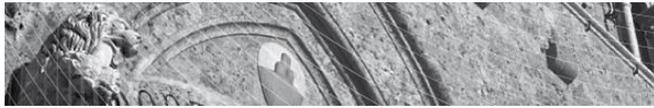
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
HR1	Accordi che includono clausole sui diritti umani o che sono valutati in merito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il Gruppo finanzia principalmente aziende operanti in Italia, dove il rispetto degli standard relativi alla tutela dei diritti umani sono garantiti da apposite previsioni di legge. ▪ Le linee di politica creditizia pongono attenzione a che i finanziamenti siano impiegati in modo corretto, integro e destinato a finalità utili e sostenibili. In tale senso, il Comitato Crediti svolge le proprie valutazioni tenendo conto dei possibili impatti del credito sui livelli occupazionali delle imprese affidate e sui relativi indotti. ▪ Criteri di analisi etica e specifiche disposizioni interne, talvolta più approfonditi di quelli di legge, sono applicati, tra l'altro, nel project financing (FS3) e nell'intermediazione di operazioni riconducibili alla produzione e al commercio di materiali d'armamento (FS2). 		
HR2	Fornitori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	Tutti i fornitori, all'atto dell'affidamento del servizio, devono sottoscrivere l'impegno a conformarsi ai requisiti di legalità e etica d'impresa indicati nel Codice Etico e nella norma SA8000. Pena l'interruzione o la mancata attivazione del rapporto commerciale.		✓



		Una parte di essi (circa 200 fornitori) è inoltre sottoposta a una completa valutazione di sostenibilità sociale e ambientale (EN26).		
HR3	Formazione sulle politiche di promozione dei diritti umani	Tra gli ambiti formativi più significativi ed a maggiore impatto sulle questioni inerenti alla promozione dei diritti umani, vi sono: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (LA8). ▪ L'antiriciclaggio ed il contrasto al terrorismo internazionale. Nel 2012 sono stati formati 6.334 dipendenti per 25.972 ore complessive. 		

Non discriminazione

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
HR4	Casi discriminatori e azioni intraprese	La Banca e le organizzazioni sindacali si confrontano periodicamente nell'ambito di uno specifico Osservatorio Aziendale per verificare la qualità della vita lavorativa attraverso l'analisi dei pertinenti dati (ad esempio le promozioni, le cessazioni e le relative causali). Nell'anno: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono state intraprese dai dipendenti 72 nuove rivendicazioni di natura retributiva e risarcitoria e per impugnazione di sanzioni disciplinari. ▪ Sono stati assunti 169 provvedimenti disciplinari nei confronti di dipendenti che hanno avuto comportamenti negligenti nel lavoro in violazione di norme regolamentari e/o hanno inficiato il vincolo fiduciario (27 espulsivi e 142 conservativi). 		✓
HR5	Attività con rischio di libertà di associazione/contrattazione collettiva	Data l'attività svolta e i Paesi in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		
HR6	Attività con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile	Data l'attività svolta e i Paesi in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		
HR7	Attività con elevato rischio al lavoro forzato	Data l'attività svolta e i Paesi in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		
HR8	Personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto formazione in materia di diritti umani	Data l'attività svolta e i Paesi in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		
HR9	Violazioni dei diritti delle comunità locali e azioni intraprese	Data l'attività svolta e i Paesi in cui il Gruppo opera, l'indicatore non è ritenuto rilevante.		



SO - IMPATTI NELLA SOCIETÀ

Politiche e Sistemi di Gestione

Il rispetto delle leggi, la correttezza e l'etica professionale sono presupposti di ogni condotta del Gruppo.

Tra gli ambiti normativi a maggiore impatto sull'attività del Gruppo vi sono: l'antiusura, la trasparenza delle operazioni bancarie, la tutela della privacy (DLgs 196/2003), la responsabilità amministrativa e il contrasto alla corruzione (DLgs 231/2001), la gestione dei conflitti d'interesse e delle operazioni con parti correlate, il market abuse, i servizi di investimento e l'applicazione della Direttiva europea MiFID, l'anti-riciclaggio e il contrasto al terrorismo (DLgs 231/2007), la tutela del consumatore.

Per la loro gestione sono state definite specifiche procedure la cui efficace applicazione è verificata attraverso valutazioni di risk-assessment e controlli interni (FS2).

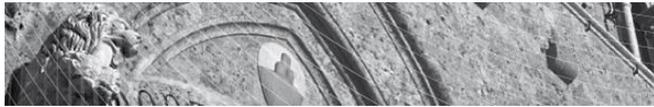
Nello svolgimento delle attività il Gruppo tiene conto anche di criteri di business ethics in coerenza con i pertinenti standard internazionali (ad esempio, il Global Compact delle Nazioni Unite). Tali criteri sono indicati nel Codice Etico e talvolta, in modo più specifico, in politiche e procedure interne (FS2).

Collettività

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
SO1	Attività ad impatto nelle comunità	Per una descrizione delle operazioni effettuate dal Gruppo nel 2012 e che hanno necessitato di specifiche analisi di impatto sociale ed ambientale nelle comunità di riferimento si vedano i seguenti indicatori: FS7, FS8, EC8 (impatti positivi) e FS2, FS10 (impatti negativi).	✓	✓

Prevenzione della corruzione

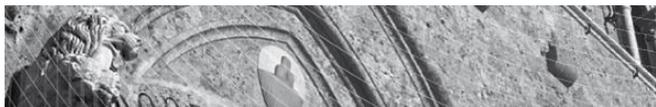
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
SO2	Divisioni interne monitorate per rischi di corruzione	L'analisi dei rischi di corruzione sono insiti nelle attività di controllo interno con particolare riferimento ai reati previsti dal DLgs 231/2001 negli ambiti di responsabilità amministrativa della Banca. Nell'anno sono stati svolti 898 interventi di audit "ordinari": <ul style="list-style-type: none">▪ 26 su Società del Gruppo.▪ 18 su Processi/Strutture di Direzione Generale della Banca.▪ 6 presso filiali estere.▪ 764 su strutture della rete commerciale.▪ 84 su promotori finanziari.		



SO3	Dipendenti formati sulle politiche e le procedure anti-corruzione	La formazione sulle procedure anti-corruzione (Anti-riciclaggio, Modello organizzativo ex Dlgs 231/2001, MiFID) ha riguardato 9.086 dipendenti per complessive 32.685 ore.		
SO4	Casi di corruzione e azioni intraprese	Nessuna segnalazione di rilievo. È stato intrapreso un progetto per la verifica e la revisione del Modello organizzativo ex 231/2001 e del Codice Etico al fine di accrescerne l'efficacia complessiva.	✓	

Contributi politici (approccio nei confronti della politica e delle istituzioni)

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
SO5	Partecipazione allo sviluppo di politiche collettive e pubbliche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio delle attività di produzione legislativa a livello comunitario, nazionale e locale. In particolare, a livello comunitario, la Banca è registrata dall'aprile 2011 nel "European Commission's Register of Interest Representatives" a garanzia di trasparenza delle attività di relazione con le istituzioni pubbliche. ▪ Rapporti e confronti continui tra i vertici della Banca e gli Organi di Controllo (Banca d'Italia, Consob, ecc.). ▪ Collaborazione agli sviluppi regolamentari di settore attraverso la partecipazione al Comitato Esecutivo dell'ABI. ▪ Partecipazione in varie Organizzazioni che svolgono anche attività di lobbying nei confronti delle Istituzioni su questioni inerenti alla CSR (Global Compact, UNEP Finance Initiative, CSR Europe, Carbon Disclosure Project, Forum per la Finanza Sostenibile). <p>In base a quanto stabilito dal Codice Etico, i suddetti rapporti devono essere sviluppati nel rispetto di leggi e regolamenti applicabili; devono essere tutelate reputazione e integrità dell'azienda secondo le linee di condotta previste dal Modello organizzativo ex DLgs 231/2001.</p>		
SO6	Contributi a partiti politici e relative istituzioni	<p>Non sono consentite erogazioni liberali a movimenti o organizzazioni che rivestono un fine esclusivamente politico. La possibilità di partecipare a interventi promozionali e commerciali, a fronte di iniziative promosse da partiti politici e organizzazioni sindacali, è definita nel rispetto delle leggi vigenti ed avviene nella massima trasparenza.</p> <p>Codice Etico</p> <p>Negli ambiti di operatività consentiti dal Codice Etico sono stati forniti contributi economici per complessivi 49 mila euro.</p>		

**Comportamenti anti-collusivi**

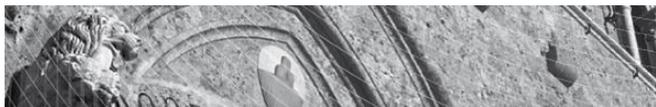
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
SO7	Azioni legali per concorrenza sleale, anti trust e pratiche monopolistiche	<p>Nel 2012 non sono state avviate azioni legali in materia nei confronti delle banche del Gruppo.</p> <p>Tra i procedimenti avviati in esercizi precedenti vi è, in particolare, quello intrapreso nel 2009 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per accertare una possibile violazione dell'art. 81 del Trattato CE. Con provvedimento del 3/11/2010 AGCM ha comminato alla Banca una sanzione amministrativa pecuniaria di 910 mila euro, ordinando anche l'astensione, per il futuro, "dall'applicazione di regole del circuito, cui rinviano i contratti di licenza, e di clausole nei contratti con i merchant che limitano il confronto competitivo nel mercato dell'acquiring". La Banca ha impugnato tale provvedimento che è stato sospeso e, con sentenza del TAR Lazio dell'11/7/2011 è stato accolto il ricorso, annullando parzialmente gli atti impugnati. AGCM ha proposto appello.</p>	✓	
SO8	Sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti	<p>Negli ambiti normativi a maggiore impatto sull'attività del Gruppo sono stati ricevuti tre provvedimenti sanzionatori per violazione delle regole anti-riciclaggio (esborso totale: 383.402 euro). Per due di essi la Banca ha presentato ricorso e sono pendenti.</p> <p>Per approfondimenti e informazioni su altre azioni legali si rimanda alla Parte E della Nota Integrativa al Bilancio Consolidato al 31/12/2012.</p>	✓	

PR - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO**Politiche e Sistemi di Gestione**

A tutela della clientela, la responsabilità sociale nell'azione commerciale si esplica a più livelli:

- Progettazione e vendita responsabile dei prodotti (FS15).
- Sicurezza dei prodotti e dei servizi (PR1).
- Informazioni su prodotti e servizi (PR3).
- Educazione finanziaria dei consumatori (FS16).

<http://www.mps.it/I+Nostri+Valori/Clienti/Tutela+dei+clienti.htm>

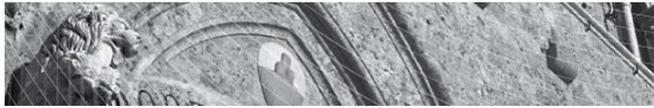


Sicurezza dei consumatori

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
PR1	Valutazione della sicurezza di prodotti e servizi	Identificazione dei rischi <ul style="list-style-type: none"> ▪ Strumenti d'investimento - a tutti gli strumenti e prodotti finanziari presenti nei portafogli/dossier della clientela è attribuita una classe di rischio determinata attraverso una metodologia multivariata di risk assessment. ▪ Tutela dei dati personali - vengono utilizzati specifici indicatori nell'ambito del processo di compliance risk assessment (PR8). ▪ Rischio rapina - è rilevato e gestito nell'ambito del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza, certificato secondo la norma OHSAS18001; nel 2012 vi sono state 167 rapine. ▪ Rischio frodi - è incluso tra i rischi operativi per i quali è in atto una specifica normativa gestionale interna e modelli di misurazione e controllo validati da Banca d'Italia. 		✓
PR2	Non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti la sicurezza di prodotti e servizi	Nel 2012 non ci sono state sanzioni per la violazione di normative inerenti a prodotti e servizi bancari/finanziari né alla prestazione di servizi e attività di investimento.		

Informazioni su prodotti e servizi, e customer satisfaction

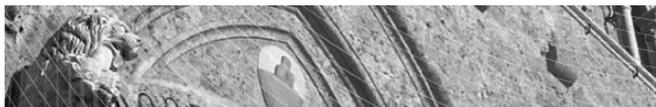
Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
PR3	Informazioni su prodotti e servizi richiesti dalle procedure aziendali	Per assicurare che i clienti siano informati in modo chiaro e completo sulle caratteristiche dei prodotti/servizi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono costantemente ricercati layout e stili per facilitare la leggibilità dei fogli informativi e dei contratti. ▪ Sono esposti indicatori comparabili di costo-prestazione dei prodotti. ▪ Sono attuate le iniziative promosse dal Consorzio PattiChiari. 		✓
PR4	Non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti la sicurezza di prodotti e servizi	Nel 2012 non ci sono state sanzioni per la violazione della normativa in materia di trasparenza di prodotti e servizi bancari.		
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction inclusi risultati delle indagini volte alla sua misurazione	Indagini di customer satisfaction - Oltre che attraverso i canali ordinari di customer care per i servizi di banca diretta, la relazione in filiale e l'assistenza commerciale in remoto (telefono ed email), la customer satisfaction è verificata mediante analisi ad hoc. Tali analisi sono svolte di norma con periodicità	✓	✓ apri



		<p>triennale per la clientela Corporate (la prossima è prevista nel 2013) e annuale per la clientela Privati. Quest'ultima, nel 2012, è stata realizzata per la prima volta via web, coinvolgendo circa 100 mila clienti a cui è stata anche data la possibilità di fornire ulteriori feedback non sollecitati attraverso una casella di posta elettronica dedicata.</p> <p>Tableau del Bord della Qualità - I livelli di servizio alla clientela sono inoltre verificati attraverso il monitoraggio di un ampio set di indicatori che compongono il cosiddetto Tableau del Bord della Qualità. Nell'anno, gli indicatori hanno evidenziato in particolare: 1) buone prestazioni nelle gestioni patrimoniali, nella prevenzione delle frodi sulle carte, nei supporti informativi alla Rete, e l'adeguatezza della formazione interna; 2) alcune carenze nei tempi del credito, nella frequenza di contatti con i clienti e nei servizi di contact center. In tale senso, il Tableau costituisce un importante riferimento per le funzioni commerciali nell'ambito dei relativi piani di miglioramento.</p> <p>Reclami - Nel 2012 sono pervenuti 9.740 reclami (-3% rispetto al 2011). La loro risoluzione è stata assicurata mediamente in tempi inferiori ai limiti stabiliti da Banca d'Italia (23 vs 30 giorni) attraverso procedure interne ordinarie. Nel corso dell'anno, al fine di aumentare l'efficienza complessiva dell'attività di gestione dei reclami e ridurre i relativi tempi di risposta, sono state attivate procedure semplificate (per contestazioni poco problematiche ed importi inferiori a 5 mila euro) e accelerate (in casi con una certa complessità e importi compresi tra 5 e 10 mila euro). In questi casi i tempi medi di risoluzione sono stati rispettivamente di 10 e 19 giorni.</p> <p>Ulteriori 1.438 contestazioni sono state trattate mediante la procedura di mediazione civile (777 nel 2011).</p>		
--	--	--	--	--

Marketing e comunicazione

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
PR6	Conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing e pubblicità	<p>La pubblicità è predisposta a livello accentrato dalla Funzione Comunicazione che, ove necessario, si raccorda con la Funzione Legale e Compliance per garantire il costante rispetto delle leggi applicabili. Ogni prodotto pubblicitario (materiali e comunicazioni di marketing diretti al cliente, comunicazioni di servizio, ecc.) viene verificato in termini di coerenza di comunicazione e di compliance con la legislazione vigente (Codice Civile, Testo Unico Bancario, Testo Unico Finanziario, normativa Isvap) o con codici a carattere volontario (Codice di autodisciplina pubblicitaria promosso dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria).</p> <p>Verifiche di appropriatezza e di conformità delle comunicazioni ai clienti e al mercato sono effettuate dalla Funzione Comunicazione anche nei casi in cui le banche del Gruppo operano da intermediario di prodotti realizzati da società terze.</p>		



PR7	Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riferiti all'attività di marketing e pubblicità	Nel 2012 non ci sono stati rilievi da parte dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, né sanzioni o avvertimenti da parte dell'Autorità Garante per la Concorrenza e del Mercato per pubblicità ingannevole o comparativa.		
-----	---	---	--	--

Tutela della privacy

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
PR8	Reclami per violazioni della privacy	<p>Nel 2012 sono state evase le seguenti istanze presentate nei confronti della Banca:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 42 richieste da parte dei clienti per accedere ai dati personali.▪ 4 ricorsi presentati dal Garante relativi a richieste di clienti. <p>Non sono state contestate irregolarità in merito al trattamento dei dati. Inoltre, non sono emersi casi di fallimento del sistema di gestione delle informazioni che abbiano condotto a furti o perdite di dati.</p>		

Conformità

Codice	Indicatore	Descrizione	RFin	Web
PR9	Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la vendita di prodotti e servizi	L'operato del Gruppo è risultato non conforme a regolamenti inerenti alla vendita di prodotti e servizi in alcuni casi che hanno comportato un esborso complessivo di circa 6,7 milioni (circa 13 milioni nel 2011). Rilevano al riguardo anche le 9.740 contestazioni pervenute nell'anno (10.069 nel 2011) e gli oltre 10 mila reclami risolti per una spesa totale di circa 21,6 milioni (13,5 milioni nel 2011).	✓	