

# PASCHIA AMBIENTE

L'IMPEGNO DI UNA SCELTA



BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE 2001

BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA





BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A. - Sede sociale in Siena, Piazza Salimbeni, 3 - [www.mps.it](http://www.mps.it)  
Capitale Sociale: 1.356.240.334,28 - Riserve 4.182.949.858,73  
Codice fiscale, Partita IVA e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Siena: 00884060526  
Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena - Codice banca 1030.6 - Codice Gruppo 1030.6  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

	1	Introduzione
	3	Lettera del Presidente
	5	Sommario
	6	La banca in cifre
	7	Principi di rendicontazione e raccolta dati
	8	La banca ed i suoi stakeholder
	10	Identità aziendale
	11	Strategie e Piano Industriale
	13	Assetto organizzativo
	14	La Banca e la rete territoriale
<hr/>		
	17	<b>GOVERNANCE</b>
	18	Valori
	19	Missione
	20	Politiche e comportamenti
	22	Struttura organizzativa e ruoli
	23	Settore Politiche Ambientali
	24	Advisory Board
	26	Principali sistemi di gestione e di processo
	29	Collaborazione e dialogo con associazioni attive nella Corporate Social Responsibility
<hr/>		
	33	<b>PERFORMANCE</b>
	35	<b>PERFORMANCE AMBIENTALE</b>
	37	Posizionamento della Banca
	38	Energia
	40	Carta
	41	Acqua
	42	Rifiuti
	43	Emissioni atmosferiche
	45	<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>
	47	Dati significativi di gestione
	48	Prospetto analitico Valore Aggiunto
	49	Ripartizione del Valore Aggiunto
	51	<b>PERFORMANCE SOCIALE</b>
	52	Relazioni di scambio sociale
	53	Risorse umane
	61	Clienti
	67	Soci
	70	Collettività
	76	Stato, Autonomie locali ed altre Istituzioni
	78	Fornitori
	79	<b>PRODOTTI E SERVIZI</b>
	83	Interventi di sostegno sociale
	83	Partecipazioni varie
	86	Prodotti di particolare rilevanza socio-ambientale erogati da altre società del Gruppo MPS
	89	<b>OBIETTIVI RAGGIUNTI E TRAGUARDI FUTURI</b>
	90	Obiettivi raggiunti
	94	Traguardi futuri
<hr/>		
	97	<b>ACCREDITAMENTO DEI DATI</b>
	98	Lettera di verifica
	99	Valutazione del Bilancio Sociale 2000 e del Rapporto Ambientale 2000
<hr/>		
	102	Glossario <i>Valutazione del Bilancio Socio-Ambientale 2001</i>

# GLI ORGANI AMMINISTRATIVI E DI CONTROLLO

## **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

### *Presidente*

Pier Luigi Fabrizi

### *Vice Presidente*

Mauro Faneschi

### *Consiglieri*

Antonio Silvano Andriani  
Stefano Bellaveglia  
Francesco Saverio Carpinelli  
Giuseppe Catturi  
Carlo Querci  
Ivano Sacchetti  
Antonio Sclavi  
Giovanni Semeraro  
Alessandro Vercelli

## **COLLEGIO SINDACALE**

### *Presidente*

Giuseppe Vittimberga

### *Sindaci effettivi*

Pietro Fabretti  
Luciana Granai De Robertis

### *Sindaci supplenti*

Angiola Lippi  
Duccio Neri

## **DIREZIONE GENERALE**

### *Direttore Generale*

Vincenzo De Bustis

### *Vice Direttore Generale Vicario*

Pier Giorgio Primavera

### *Vice Direttori Generali*

Antonio Vigni  
Pier Luigi Corsi

## INTRODUZIONE

**P**er il secondo anno consecutivo la Banca Monte dei Paschi di Siena, Capogruppo del Gruppo Bancario MPS, presenta il suo documento di comunicazione (questa volta in un solo volume intitolato "Bilancio Socio-Ambientale 2001") sulle tematiche inerenti allo sviluppo sostenibile, il livello di sviluppo, cioè, in grado di soddisfare le esigenze del presente senza per questo pregiudicare o compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare le loro.

L'attenzione agli aspetti sociali delle proprie azioni e le iniziative a salvaguardia dell'ambiente hanno da sempre costituito i pilastri della responsabilità sociale della Banca, e negli ultimi anni è aumentata la consapevolezza di come una piena adesione alla cultura dello sviluppo sostenibile abbia un'influenza positiva sul comportamento delle aziende e sulla capacità di creare valore.

Un passo fondamentale è stato compiuto nel 1998 con la sottoscrizione della "Dichiarazione degli istituti finanziari sull'ambiente e sullo sviluppo sostenibile" promossa dall'UNEP - United Nations Environmental Programme - proseguendo poi lungo più direttrici, dando il via a diversi progetti per la promozione delle tematiche sociali ed ambientali.

La realizzazione del documento discende dalla volontà di esplicitare le strategie in relazione alle sfide che si presentano e di sviluppare un dialogo con i diversi stakeholder, interni ed esterni, vale a dire con tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati all'attività della Banca, ne sono coinvolti o hanno con essa un qualsiasi interesse o relazione, nella convinzione che la ricerca di percorsi condivisi sia indispensabile anche per garantire la continuità e la crescita dell'impresa.

In esso sono espressi i valori e la cultura che la Banca genera nel sociale e quei flussi di scambio qualitativi e quantitativi che spesso non emergono dal Bilancio d'esercizio, al fine di mostrare come l'azione quotidiana della Banca sia guidata da principi etici fondamentali coerenti con le aspettative legittime di tutti gli stakeholder. In particolare vengono illustrati le attività svolte ed i risultati conseguiti riguardo a tre principali tematiche, secondo la metodologia di approccio integrato denominata "Triple Bottom Line": l'impegno profuso nella salvaguardia dell'ambiente, il rendiconto economico e le attività con ricaduta sociale.

Il documento si articola in quattro parti fondamentali:

- nella prima sono esplicitati l'impegno ed il coinvolgimento del Top Management nella gestione della sostenibilità, con una breve descrizione della storia della Banca e del Gruppo, del Piano Industriale 2002-2005 e dell'identità dei principali stakeholder;
- la seconda è dedicata alla "governance", vale a dire ai valori, ai principi ed alla missione della Banca, alle strutture dedicate alle tematiche socio-ambientali ed ai sistemi di gestione, nonché ai processi introdotti ed ai progetti avviati per tali scopi;
- nella terza, che costituisce il focus del documento, viene condotta una ricognizione puntuale delle performance ambientali, economiche e sociali della Banca, dei prodotti e servizi forniti, con il riscontro del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Rapporto

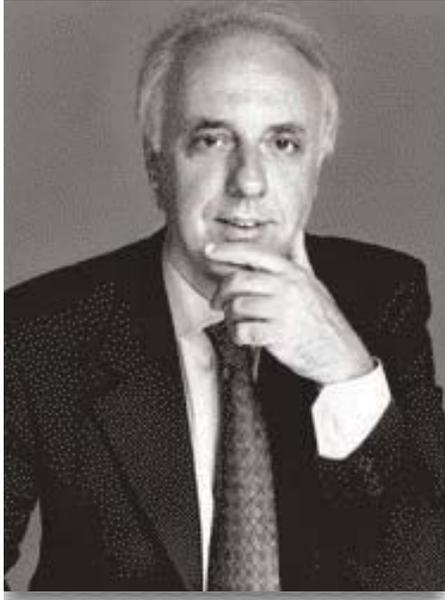


Ambientale e nel Bilancio Sociale del 2000 e la definizione di quelli futuri, nell'ottica di conseguire un continuo miglioramento delle performance;

- la quarta contiene l'attestazione di verifica dei dati da parte della Deloitte & Touche S.p.A. e inoltre descrive le indicazioni emerse dai questionari di valutazione trasmessi dai lettori dell'edizione precedente.

I dati di bilancio riguardano la Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., si riferiscono al 2001 e, in alcuni casi, sono integrati, a titolo di raffronto, da quelli degli anni precedenti. Talune informazioni qualitative sono state estese al primo quadrimestre del 2002. Infine, allo scopo di completare le notizie sulle attività in campo sociale ed ambientale, sono state descritte anche alcune iniziative svolte da società del Gruppo.

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



## LETTERA DEL PRESIDENTE

Nel 2001, nonostante l'andamento dell'economia reale e la dinamica dei mercati finanziari abbiano offerto momenti di grande incertezza, la Banca Monte dei Paschi di Siena e il suo Gruppo hanno proseguito con successo lungo il sentiero virtuoso della crescita e del miglioramento delle performance aziendali.

Allo stesso tempo, sono stati confermati e rinnovati l'interesse e la volontà a muoversi concretamente nella prospettiva della sostenibilità e della responsabilità sociale.

La pubblicazione del Bilancio socio-ambientale vuole testimoniare di questa scelta e rendere conto di quanto realizzato.

Si tratta del secondo anno che portiamo a compimento questa iniziativa. Rispetto al 2001, anno nel quale avevamo presentato due distinti documenti (il Bilancio Sociale e il Rapporto Ambientale), quest'anno proponiamo un documento unico.

La principale ragione di questa scelta va individuata nella volontà di accorpare la comunicazione di eventi aziendali basati sul concetto della sostenibilità nella tripla dimensione ambientale, economica e sociale.

Il 2001 ha segnato, infatti, l'avvio di un percorso unico, nell'ambito del processo di gestione d'impresa, nel quale ogni azione intrapresa dalla Banca e dal Gruppo, anche al fine di perseguire gli obiettivi più strettamente aziendali, si coniuga con i valori condivisi dai molteplici interlocutori interni e esterni portatori d'interesse, mirando al raggiungimento sinergico ed integrato delle finalità economiche, dell'impegno sociale e della salvaguardia dell'ambiente.

Le novità, comunque, non sono circoscritte alla natura dei documenti proposti, bensì riguardano anche i contenuti dell'azione svolta.

I principali obiettivi raggiunti nel 2001 sono rappresentati dalla piena attuazione dei programmi previsti dal Piano Industriale e dall'avvio di iniziative a sostegno dello sviluppo sostenibile a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale.

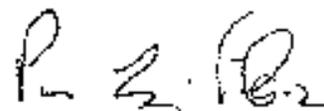
In questo ambito merita ricordare la costituzione dell'Advisory Board, un comitato di esperti di fama internazionale con ruolo consultivo per il management della Banca; l'istituzione, nell'ambito del Corporate Center, di una struttura permanente che opera come organo programmatico e di indirizzo per l'intero Gruppo MPS sulle questioni ambientali ed etico-sociali; l'individuazione in MPS BancaVerde di un centro di eccellenza nel settore ambientale a favore dello sviluppo economico sostenibile e a sostegno dell'agricoltura e dell'agroindustria di qualità.

I risultati raggiunti e le iniziative attivate riflettono l'incisività e l'efficacia delle politiche sociali e ambientali della Banca e la coerenza del suo comportamento in relazione ai valori e ai principi per lo sviluppo sostenibile da sempre dichiarati e da sempre perseguiti.



Perseguire la sostenibilità, ovvero agire nel rispetto dell'ambiente, della qualità della vita e, più in generale, della centralità della persona, è, peraltro, un processo infinito che impone di non fermarsi sui risultati raggiunti, bensì di guardare avanti. La Banca ha definito le strategie che intende realizzare e gli obiettivi che intende raggiungere in futuro per continuare a dare il proprio contributo alla costruzione di una società ambientalmente, socialmente ed economicamente sostenibile, nella consapevolezza del proprio ruolo, delle proprie responsabilità e con la ferma convinzione di poter coniugare al meglio la logica d'impresa con il sistema di valori che tradizionalmente ispirano la sua azione e quella di tutte le aziende componenti il Gruppo MPS.

Il successo del percorso intrapreso richiede la collaborazione di tutti gli stakeholder, un forte impegno del Consiglio di Amministrazione e del Management, una consapevole partecipazione del personale della Banca, in maniera che tutti i soggetti in causa possano esprimere, ciascuno nelle proprie funzioni e nel proprio ruolo, un'azione di grande respiro in termini non solo professionali, ma anche etici e sociali.



IL PRESIDENTE  
Pier Luigi Fabrizi

## SOMMARIO

La Banca nasce nel 1472 e fin dalle origini mostra la sua natura di Istituzione attenta alle esigenze della collettività. Nel corso degli anni, insieme alla forte crescita, essa ha consolidato la consapevolezza della propria responsabilità sociale, con conseguente attenzione agli aspetti etico-sociali dell'attività ed alle tematiche ambientali correlate, fattori determinanti per il successo d'impresa.

Passi fondamentali verso la gestione delle tematiche della sostenibilità sono stati la definizione di un sistema di principi e valori che orienti le politiche e le strategie della Banca nel campo socio-ambientale e la costituzione del Settore Politiche Ambientali, unità di programma e di indirizzo affiancata e supportata da un organo esterno con funzione consultiva, l'Advisory Board, composto da esperti di livello internazionale.

Al fine di costruire un percorso verso la sostenibilità, la Banca ha definito, nello specifico, i suoi obiettivi ambientali, sociali ed economici, il raggiungimento dei quali viene valutato di anno in anno attraverso indicatori di performance che quantificano e rendono misurabile l'impegno della Banca.

Fra gli obiettivi raggiunti nel 2001 è opportuno citare, con riferimento agli aspetti ambientali, la costituzione di una struttura dedicata e la formazione del personale su tali tematiche; con riferimento agli aspetti economici, lo sviluppo del Gruppo in termini di redditività, eccellenza operativa, innovazione ed il rafforzamento del suo ruolo e della sua posizione primaria; con riferimento agli aspetti sociali, il miglioramento continuo degli ambienti di lavoro e della sicurezza, l'ampliamento del ruolo di intermediazione fra le imprese, i nuclei familiari ed il mercato, in un'ottica di crescente personalizzazione dei rapporti.

Relativamente alle performance ambientali, l'analisi ha evidenziato per il 2001 risultati migliori o uguali alla media per quanto riguarda gestione dei rifiuti, emissioni di CO<sub>2</sub>, consumi di energia termica ed elettrici e di carta; solo i consumi di acqua manifestano delle performance ai limiti della media del settore.

Nell'ottica del miglioramento continuo di queste performance, la Banca ha avviato lo sviluppo di un Sistema di Gestione Ambientale conforme ai requisiti della norma ISO 14001.

Quanto agli aspetti indiretti, la Banca riconosce la propria possibilità di incidere sui comportamenti di altri operatori economici attraverso lo sviluppo e la promozione di prodotti e servizi socio-ambientali.

Per quanto attiene alle performance economiche, la Banca ha proseguito lungo il sentiero del miglioramento dei risultati economico-finanziari, nonostante lo scenario economico instabile che ha caratterizzato il 2001. Si segnalano l'aumento dell'utile d'esercizio, del ROE e del margine d'interesse, ed una crescita, in linea con questi risultati, del Valore Aggiunto prodotto e distribuito agli stakeholder.

Relativamente alle performance sociali, vengono descritti in dettaglio i flussi di scambio quantitativi e qualitativi con ciascuno dei seguenti stakeholder:

- le risorse umane
- i clienti
- i soci
- la collettività
- le istituzioni
- i fornitori.

Nell'ambito della responsabilità sociale i principali obiettivi futuri che la Banca si pone riguardano:

- il miglioramento della gestione degli aspetti ambientali e la sensibilizzazione degli stakeholder sulle relative tematiche;
- il miglioramento dei risultati economici, da perseguirsi anche attraverso la crescita interna ed esterna della Banca;
- il coinvolgimento degli stakeholder nelle strategie della Responsabilità Sociale d'impresa.

## LA BANCA IN CIFRE

INDICATORI AMBIENTALI	2001	2000
Energia elettrica: consumo per dipendente (kWh)	4.528	4.667
Energia termica: consumo per unità di superficie (kWh/m <sup>2</sup> )	36	43
Carta: consumo per dipendente (kg)	122	127
Carta: consumo Fogli A4 e A3 per dipendente al giorno (n.)	48	44
Rifiuti: produzione per dipendente (kg)	172	158
Emissione di CO <sub>2</sub> per dipendente (kg)	3.601	3.700
Percorrenza auto per missioni (km per dipendente)	2.077	1.693
Acqua: consumo giornaliero per dipendente (litri)	125	n.d.

INDICATORI ECONOMICI	(importi in milioni di € al 31/12/2001)	
Raccolta complessiva da clientela	101.223	95.625
Flussi di collocamento prodotti:		
• Fondi comuni (da clientela diretta - flussi netti)	390	844
• Polizze Vita/Fondi pensione	2.069	1.444
• Prodotti finanziari innovativi	2.037	392
Impieghi a clientela	36.410	36.631
Patrimonio netto	5.809	5.401
Risultato Lordo di Gestione	1.375	1.226
Utile ante imposte	1.197	859
Utile netto	717*	508*
R.O.E. ** (%)	12,8	12,5
Patrimonio Clienti (numero)	2.486.721	2.348.521
Banca telematica (numero connessioni)	349.774	241.861
Filiali (Italia ed estero) (inclusi gli Uffici di Rappresentanza)	975	943

INDICATORI SOCIALI		
Numero dipendenti	14.133	13.942
di cui:		
• Servizi Bancari Italia ed estero	13.061	12.805
• Servizio Riscossione Tributi	1.072	1.137
Giornate di formazione	42.582	37.000
Infortuni interni sul lavoro	45	49
Infortuni esterni sul lavoro	69	53
Numero di cause di lavoro promosse dai dipendenti	120	109
Numero reclami clientela/numero clienti (%)	0,10	0,11
Numero dei servizi Tesoreria e Cassa per conto di Enti Pubblici	1.460	1.333
Dividendi distribuiti (migliaia di €)	269.381	243.748
Valore Aggiunto globale lordo (migliaia di €)	2.314.116	1.867.921
• di cui alla Collettività (migliaia di €)	179.747	163.829

\* L'incremento è dovuto pure al cambiamento dei criteri di contabilizzazione dei dividendi delle Società controllate. Peraltro la Banca ha redatto anche un Bilancio pro-forma dal quale viene evidenziato che l'utile netto "gestionale", calcolato con gli stessi criteri del 2000, è stato di 506 Mil. € nel 2000 e di 555 Mil. € nel 2001.

\*\* Relativo all'utile netto "gestionale".

## PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE E RACCOLTA DATI

Questo Bilancio Socio-Ambientale è il frutto di un lavoro portato avanti secondo una precisa metodologia di raccolta ed elaborazione dei dati, ispirata ai principi della rilevanza, chiarezza, affidabilità e verificabilità delle informazioni fornite.

### LINEE GUIDA SEGUITE

Allo scopo di fornire una rendicontazione integrata il più possibile completa sono state prese a riferimento varie linee guida, sia nazionali che internazionali, tenendo conto della specifica identità della Banca. Citiamo quelle principali:

- il “*Modello di Redazione del Bilancio Sociale per il settore del Credito*”, elaborato dal Gruppo di lavoro interbancario, di cui la Banca fa parte, coordinato dall’Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS) e dall’Associazione Bancaria Italiana (ABI);
- le “*Sustainability Reporting Guidelines*” del Global Reporting Initiative.

Altre linee guida e documenti, quali “*CERES Report Financial Services Form*”, “*EPI-Finance 2000: Environmental Performance Indicators for the Financial Industry*”, “*SPI-Finance 2002: Social Performance Indicators for the Financial Industry*”, “*Deloitte & Touche Sustainability Reporting Scorecard*”, hanno influenzato il contenuto e la struttura di alcuni capitoli del documento.

### DEFINIZIONE DEI CONTENUTI

Il primo passo è stato quello di individuare gli indicatori e le informazioni rilevanti per ciascun gruppo di stakeholder, considerandone le rispettive esigenze informative, al fine di attuare una comunicazione il più efficace possibile.

La definizione dei dati da riportare e la raccolta degli stessi si sono basate sull’uso di *check-list*, costruite sulla base delle linee guida seguite per la redazione del documento e delle *best practice* a livello nazionale e internazionale. Le *check-list* sono state utilizzate anche per fornire un utile supporto ai singoli Servizi che hanno collaborato nel processo di costruzione di una corretta contabilità socio-ambientale.

### CARATTERISTICHE DEI DATI

I dati sono relativi alla Banca Monte dei Paschi di Siena, ad esclusione di quelli per i quali è specificato il riferimento al Gruppo MPS. Le informazioni ed i dati ambientali e sociali sono basati su diverse fonti e sui riscontri ricevuti dai Servizi coinvolti nell’estrazione dei dati stessi. Quelli economici sono tratti dalla contabilità e dal Bilancio d’esercizio della Banca, sottoposto a verifica da parte della Società di revisione.

Ove opportuno, sono stati riportati dati non solo relativi al 2001, ma anche ad anni precedenti, per poterne seguire l’evoluzione. Alcuni indicatori sono stati presentati sia in valore assoluto sia in valore relativo, per una valutazione più ampia degli stessi; sono presenti, inoltre, indicatori multidimensionali che permettono di evidenziare in modo integrato le performance della Banca rispetto alle tematiche della sostenibilità.

### LIMITI DELLA RACCOLTA DATI

**Precisione:** sebbene sia stato svolto un accurato lavoro di raccolta ed elaborazione, si riconosce la possibilità, per alcune informazioni relative alle problematiche ambientali, di un certo margine di incertezza legato alle metodologie di calcolo utilizzate e alla difficoltà di misurare o stimare certe grandezze.

**Comparabilità:** la modifica della struttura del Bilancio Socio-Ambientale 2001 rispetto a quella dello scorso anno ha comportato anche la variazione di taluni specifici indicatori e l’inserimento di nuovi, per i quali non c’è la possibilità di un confronto nel tempo. Alcuni dati, infatti, sono il risultato di una contabilità ambientale introdotta di recente all’interno della Banca.

### CONFORMITÀ

Al fine di garantire l’autorevolezza e l’attendibilità delle informazioni e dei dati contenuti, il Bilancio Socio-Ambientale è stato sottoposto alla verifica di un terzo indipendente, la società di revisione Deloitte & Touche.



## LA BANCA E I SUOI STAKEHOLDER

Ogni impresa è chiamata ad assumere una responsabilità sociale nei confronti di tutti i suoi stakeholder, cioè i dipendenti, gli azionisti, i clienti, i fornitori, lo Stato e gli Enti pubblici, le istituzioni e la collettività, in quanto hanno degli interessi nella vita dell'impresa perché destinatari - diretti o indiretti - delle scelte aziendali nonché della distribuzione del valore aggiunto prodotto.

La Banca ritiene di fondamentale importanza la comunicazione e l'interazione con i suddetti stakeholder, interni ed esterni, per attuare un dialogo che consenta di cogliere nelle azioni da essa intraprese la coerenza con le loro aspettative, nella convinzione che la ricerca di percorsi condivisi costituisca un presupposto indispensabile per garantire la continuità della crescita, pure nell'interesse delle generazioni future.

### AZIONISTI

La Fondazione Monte dei Paschi di Siena detiene il 65,74% delle azioni ordinarie; il rimanente azionariato, tra cui la gran parte dei dipendenti della Banca, è diffuso su tutto il territorio nazionale e all'estero.

### RISORSE UMANE

La Banca è convinta del ruolo chiave che, per il proprio successo, hanno i suoi dipendenti. Per questo, nel corso del 2001, ha intensificato le attività volte a valorizzarli attuando un sistema di riconoscimenti, a tutti i livelli, in base ai comportamenti proattivi ed imprenditivi ed ai risultati.

### COLLETTIVITÀ

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

Gli stakeholder interni della Banca sono i dipendenti, primo elemento che ne caratterizza l'identità; gli azionisti ed i clienti, che ne supportano i comportamenti e le scelte operative accordandole fiducia e fedeltà; i fornitori ed i collaboratori, che possono contribuire con i loro prodotti e servizi al miglioramento complessivo degli standard qualitativi di quelli della Banca.

Gli stakeholder esterni sono le Istituzioni e la collettività, che condividono l'impegno della Banca per la crescita sociale.

Rivolgendo la sua attenzione verso i soggetti che con essa intrattengono rapporti, la Banca intende porre su un piano di costante e trasparente confronto tutte le sue azioni, consapevole della propria responsabilità di fronte alla società civile, ma anche della coerenza con cui trasfonde nei comportamenti i valori etici fondamentali che possiede, indirizzando il suo impegno verso coloro che, interessati alla sua vita e alla sua gestione, risultano anche i diretti destinatari del valore che essa crea e che, sotto diverse forme, distribuisce da secoli.

### **CLIENTI**

Da sempre la centralità del cliente rappresenta un tratto caratteristico delle politiche della Banca e del Gruppo. La concreta applicazione del suddetto principio è confermata e supportata dal forte sviluppo del Patrimonio Clienti, che a livello di Banca MPS ha sfiorato 2.500.000 unità.

### **FORNITORI**

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

### **STATO, AUTONOMIE LOCALI ED ISTITUZIONI**

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

## IDENTITÀ AZIENDALE

2000

Acquisto della quota di maggioranza della Banca 121 (ex Banca del Salento).

1999

Il 25 giugno avviene la quotazione in Borsa.

1995

Trasformazione della Banca in due entità: la Fondazione Monte dei Paschi di Siena - Istituto di diritto pubblico - e la Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A..

1992

2000

Ulteriore espansione nel Centro-Nord Italia, attraverso l'acquisizione della Cassa di Risparmio di Prato, della Banca Agricola Mantovana, della Banca Steinhauslin e di partecipazioni in altre banche.

1990

1992

Acquisizione di partecipazioni in banche estere: BMP Belgio, MP Banque S.A., BMP Suisse.

1983

1989

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

1936

Trasformazione in Istituto di Credito di Diritto Pubblico.

1929

La Banca partecipa alla costituzione della Banca Toscana.

1907

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

1883

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

1865

1896

La Banca si espande nell'ambito delle tradizionali province di Siena e Grosseto.

1472

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

## STRATEGIE E PIANO INDUSTRIALE

La Banca, preso atto dei profondi mutamenti intervenuti nello scenario economico e finanziario di riferimento, ha adeguato le proprie strategie operative, elaborando un nuovo assetto organizzativo che definisce nuove aree di responsabilità funzionali nell'ambito di un modello divisionale, mirante ad assicurare una migliore focalizzazione ed un efficace governo delle aree di business operative attraverso la riduzione dei livelli gerarchici e l'introduzione di meccanismi di funzionamento improntati alle logiche della partecipazione e della responsabilizzazione.

Anche nel 2001, quindi, l'azione della Banca e quella del Gruppo sono state orientate verso gli obiettivi della creazione del valore e della crescita, puntando in primo luogo all'implementazione del **Piano Industriale** 2001-2004, che prevedeva appunto l'adeguamento dell'assetto del Gruppo alla nuova realtà venutasi a costituire con l'intenso e rapido processo di crescita esterna realizzato nel 1999 e nel 2000.

In particolare, si trattava di far evolvere il Gruppo MPS da una configurazione di conglomerato finanziario verso un assetto multispecialistico, integrato e coordinato, focalizzato su quattro aree di sviluppo (Commercial Banking, Private Banking, Personal Financial Services e Nuove Iniziative, con particolare attenzione all'e-business), fondato sulle direttrici del coordinamento, della specializzazione, della divisionalizzazione, permeato dalla logica dell'innovazione di prodotto e di processo e dalla filosofia dell'efficienza e dell'efficacia operative.

Il divenire dei fatti è peraltro continuo e ciò obbliga a guardare avanti, specie in un momento come l'attuale, in cui la velocità e la portata dei cambiamenti sono molto intense. In coerenza con tutto questo, dunque, la Banca si è posta il problema dell'adeguamento alla nuova realtà delle strategie operative del Gruppo e ciò ha portato all'elaborazione del nuovo Piano Industriale del Gruppo MPS "2002-2005", approvato il 10 gennaio 2002.



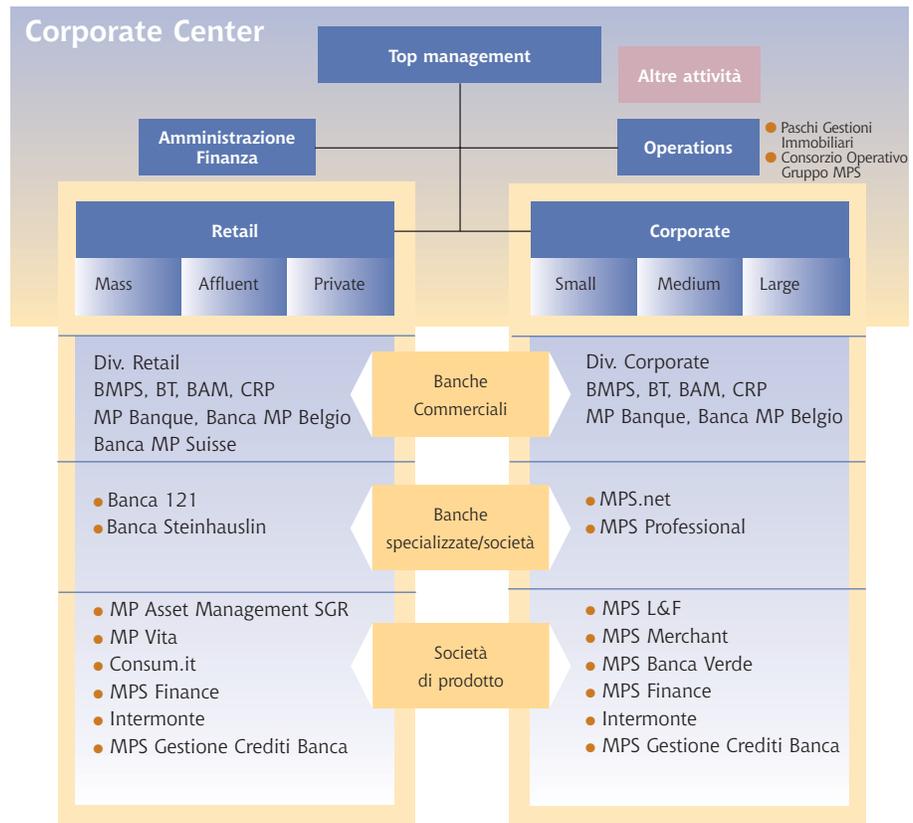
Il Piano si fonda sulle stesse linee di indirizzo del precedente, aggiornando il percorso di crescita alla luce dell'evoluzione del quadro macroeconomico e del mutato scenario sui mercati finanziari.

Si tratta di un piano industriale molto equilibrato in termini di tradizione e di apertura all'innovazione, di salvaguardia della cultura e del sistema dei valori aziendali della Banca e del suo Gruppo, coerente con le prospettive economiche, con le tendenze dei mercati, con l'evoluzione dei principali Gruppi concorrenti e che, allo stesso tempo, ha caratteristiche adeguate di flessibilità e di duttilità ed è quindi adattabile a diverse ipotesi di crescita esterna.

In particolare, esso contempla azioni volte a massimizzare le relazioni con i clienti, attraverso un modello di servizio e un'offerta specializzata per segmento di clientela ed una forte integrazione delle "società prodotto" con le reti distributive, facendo leva sul fondamentale ruolo di presidio del territorio e sulla valorizzazione dei *brand* locali delle Banche del Gruppo.

Per facilitare l'attuazione delle strategie delineate, il Gruppo si orienterà perciò da un modello multispecialistico integrato verso un nuovo **modello divisionale multimercato**, caratterizzato da una riconfigurazione divisionale del Corporate Center e delle Banche Commerciali del Gruppo, con piattaforme specialistiche di presidio della clientela *retail* e *corporate*.

### MODELLO DIVISIONALE MULTIMERCATO



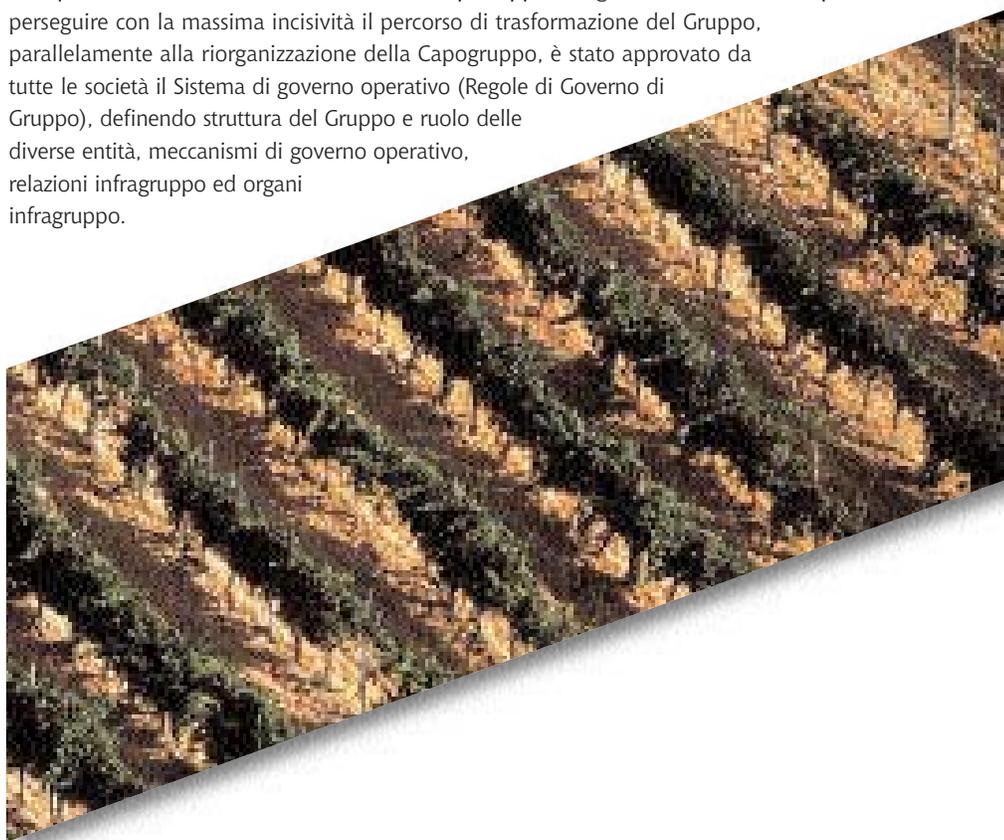
## ASSETTO ORGANIZZATIVO

Sotto il profilo degli assetti organizzativi, una realizzazione fondamentale è stata quella del completamento del processo di ristrutturazione della Capogruppo, basato sulla separazione della funzione di coordinamento del Gruppo, collocata in capo al Corporate Center, da quella di svolgimento dell'ordinaria attività bancaria, collocata in capo alla Divisione Banca Monte dei Paschi di Siena. In particolare, le strutture del Corporate Center e della Divisione Banca sono divenute operative e ciò ha consentito, da un lato di assicurare un efficace coordinamento direzionale e gestionale dell'intero Gruppo, dall'altro di rafforzare il presidio del mercato e delle relazioni con clientela riferibili alla Banca.

In coerenza con l'evoluzione dello scenario competitivo e in attuazione delle linee strategiche definite nel Piano Industriale 2002-2005, la Banca, pertanto, si è strutturata in due distinte entità organizzative:

- il **Corporate Center**, che esercita poteri di direzione, coordinamento e controllo dell'intero Gruppo, nell'ambito degli indirizzi generali definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- la **Divisione Banca Commerciale**, proiettata al presidio del mercato e allo sviluppo delle relazioni con la Clientela.

Nel quadro delle azioni tendenti a costituire i presupposti organizzativi e strutturali per perseguire con la massima incisività il percorso di trasformazione del Gruppo, parallelamente alla riorganizzazione della Capogruppo, è stato approvato da tutte le società il Sistema di governo operativo (Regole di Governo di Gruppo), definendo struttura del Gruppo e ruolo delle diverse entità, meccanismi di governo operativo, relazioni infragruppo ed organi infragruppo.



## LA BANCA E LA RETE TERRITORIALE

La Banca Monte dei Paschi di Siena opera sull'intero territorio nazionale e sulle principali piazze internazionali, con particolare concentrazione nelle regioni dell'Italia Centrale e con una forte vocazione verso il comparto *retail* delle famiglie e quello delle piccole e medie imprese.

Sia direttamente che attraverso le varie società del Gruppo, offre una vasta tipologia di prodotti e di servizi finanziari e assicurativi, cercando di individuare ed anticipare le esigenze della propria clientela. Il complesso dell'offerta comprende sostanzialmente ogni attività, anche la più sofisticata, svolta nel mercato: la raccolta del risparmio da clientela, il credito a breve e a medio-lungo termine, ordinario e specializzato, inclusi il *leasing* e il *factoring*, i servizi di incasso e pagamento, la custodia e l'amministrazione di titoli, la gestione del risparmio, la Bancassicurazione, l'intermediazione mobiliare, la finanza d'impresa e il servizio riscossione tributi.

Nei primi mesi del 2002 le Capogruppo sono state portate a 20, accorpando gli sportelli di alcuni Gruppi: Prato e Pistoia sono confluiti in quello di Firenze; Pisa in quello di Lucca e Cagliari in quello di Roma.

### Situazione al 31/12/2001

Totale sportelli in Italia  
**962**

Quota di mercato totale per sportelli  
**3,29**

### Filiali Estere

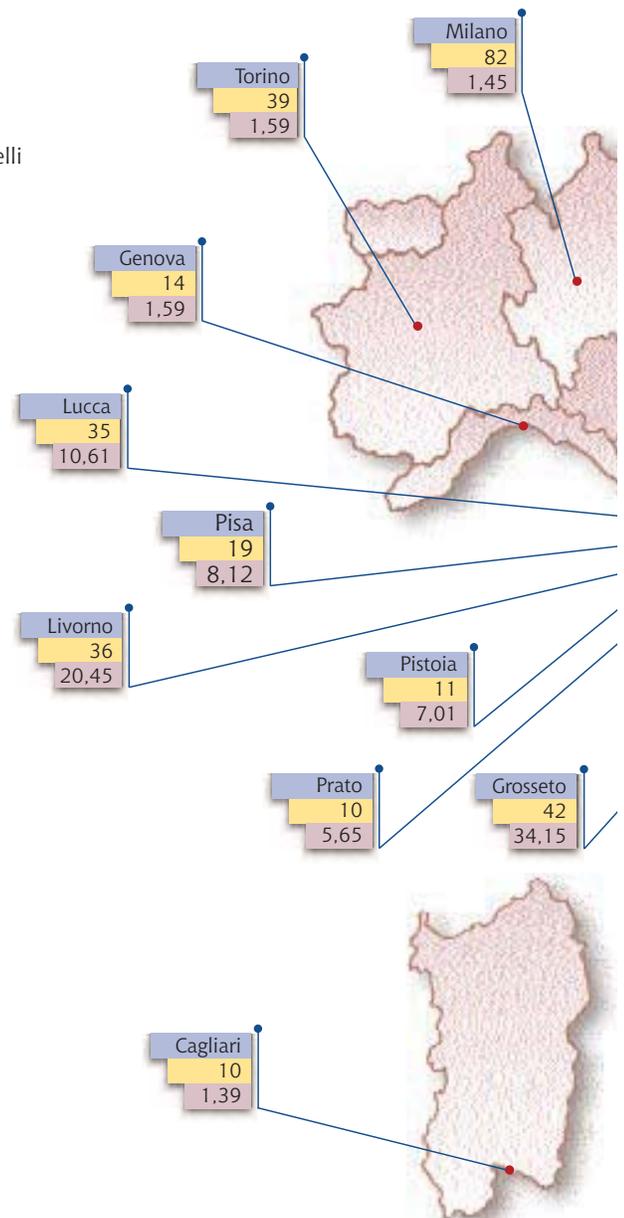
Francoforte  
Londra  
Madrid  
New York  
Isole Cayman  
Hong Kong  
Singapore

### Uffici di rappresentanza

Istanbul  
Il Cairo  
Tunisi  
Mosca  
Pechino  
Shanghai

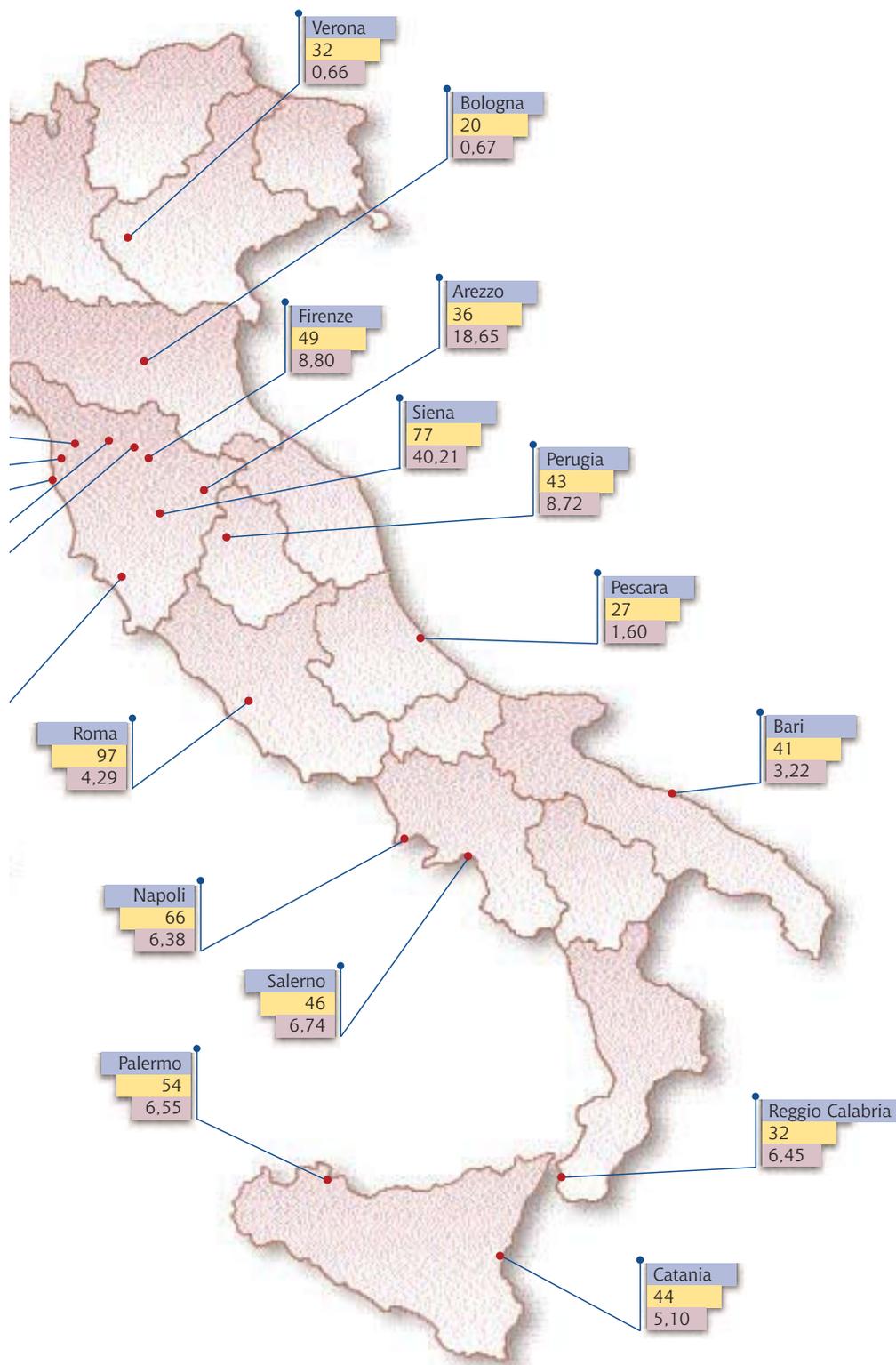
### La filiale n.1000

è stata inaugurata il 14 Giugno 2002 a Castelfranco Veneto.



### Legenda

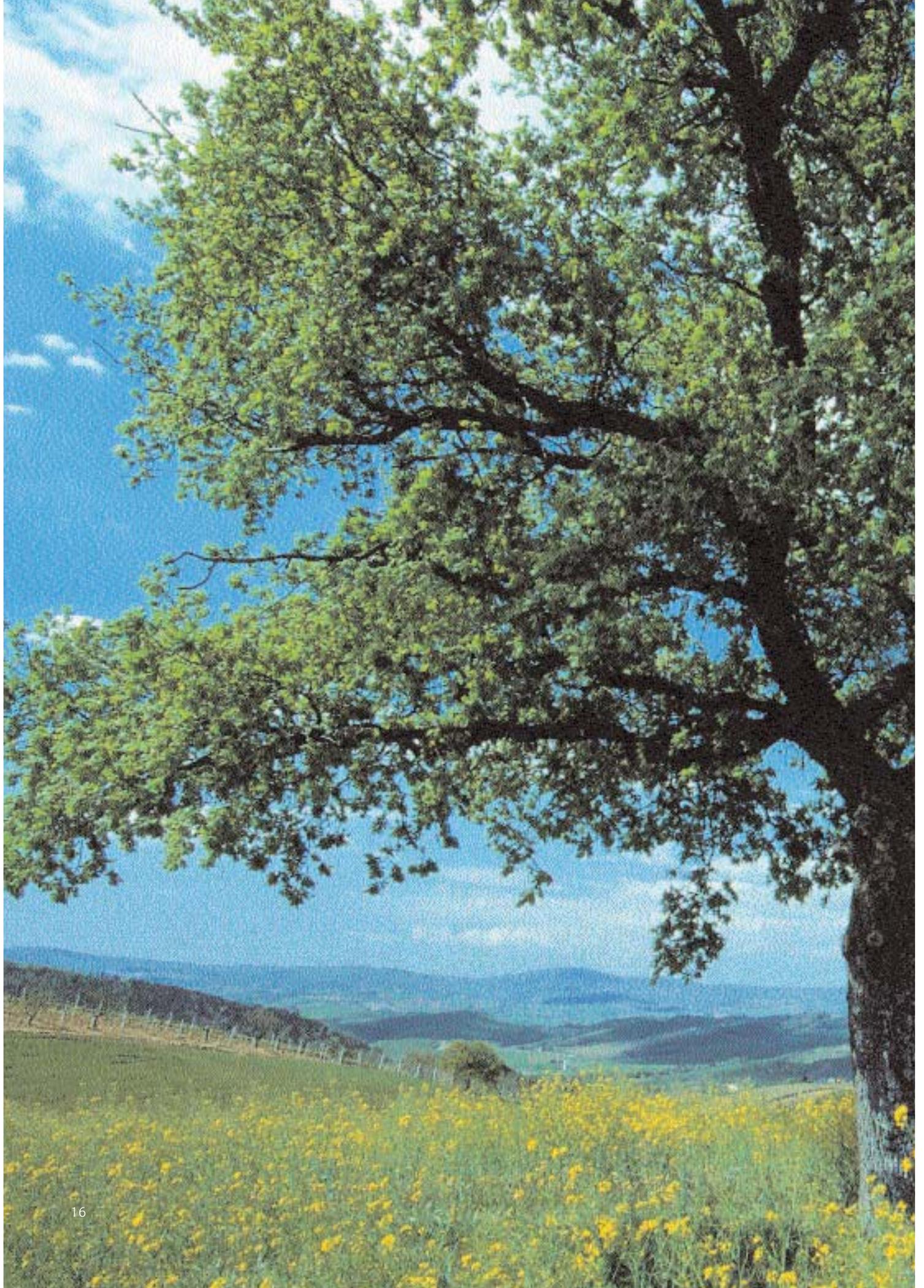
capogruppo  
n° filiali del gruppo  
quota di mercato per sportelli

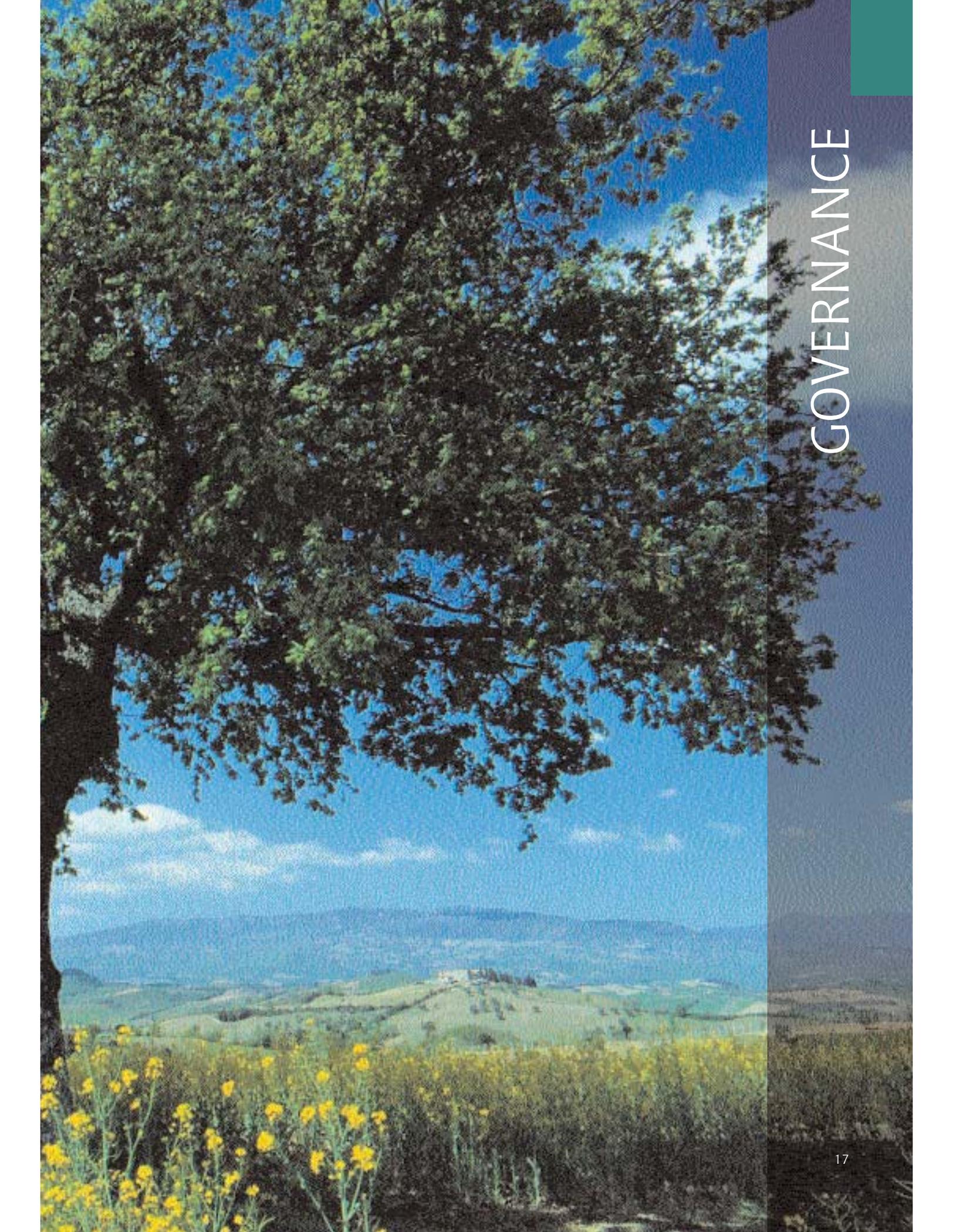


## INNOVAZIONE

Nel 2001, a supporto dei nuovi modelli di servizio definiti nei Piani Industriali, è continuato il processo di innovazione delle politiche commerciali, basato su un'offerta specializzata per segmento di clientela (Base, Affluent e Private nel mercato retail; Small Business, PMI, Large Corporate, Enti e Società Finanziarie nel mercato Corporate) con correlate "piattaforme" operative dedicate ed una forte integrazione con le società di prodotto, così da rispondere sempre meglio alle richieste della clientela.

L'esercizio stesso ha visto la progressiva implementazione sulla rete della Banca del modello di approccio commerciale CRM (Customer Relationship Management), una strategia che pone il cliente al centro di un processo complessivamente orientato alla valorizzazione dei rapporti, funzionale all'instaurazione di relazioni stabili, durevoli e reciprocamente soddisfacenti.





# GOVERNANCE



## VALORI

# VALORI

In uno scenario ove la sensibilità verso le tematiche ambientali e sociali è sempre più accentuata, emergono modelli di sviluppo dell'economia attenti alla necessità di contemperare i tradizionali obiettivi della crescita, dell'occupazione, della stabilità monetaria e dell'equilibrio esterno, coniugandoli con la tutela dell'ambiente e con il rispetto dei vincoli di sostenibilità sociale.

I riflessi di tali modelli sul comportamento delle aziende sollevano, in primo luogo, l'opportunità di considerare l'attenzione al sociale ed il rispetto dell'ambiente come fattori competitivi e premianti.

Sulla base degli elementi di scenario delineati, la Banca ha provveduto ad impostare le proprie politiche nel settore socio-ambientale, compiendo un percorso che ha visto, quale primo passo fondamentale, la definizione del suo "Sistema dei valori".

### I VALORI

I valori rappresentano tutto ciò in cui crediamo e l'insieme dei principi che influenzano i nostri comportamenti aziendali. In questo senso, i valori trovano la loro coerenza ed espressione concreta nei progetti aziendali, nelle piattaforme e nei modelli commerciali per un nuovo approccio con la clientela, nell'evoluzione dei modelli di business, nell'integrazione fra tutte le strutture del Gruppo, ma soprattutto nelle **persone** che si impegnano per realizzarli.

### ETICA DELLA RESPONSABILITÀ

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

### ATTENZIONE AL CAMBIAMENTO

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

### PASSIONE PER LE COMPETENZE PROFESSIONALI

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

### ORIENTAMENTO AL CLIENTE

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

### IMPRENDITIVITÀ E PROATTIVITÀ

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

### SPIRITO DI SQUADRA E COOPERAZIONE

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

## MISSIONE

### LA MISSIONE

Missione di Banca Monte dei Paschi di Siena è creare Valore per i suoi azionisti, nel breve come nel lungo termine, ponendo attenzione prioritaria alla soddisfazione dei clienti, allo sviluppo professionale delle persone, agli interessi di tutti gli stakeholder.

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

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

# MISSIONE



## POLITICHE E COMPORTAMENTI IN CAMPO SOCIO-AMBIENTALE

### PRINCIPI BASE DELLA POLITICA AMBIENTALE E SOCIALE DELLA BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA

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

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

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

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

*Da "Dichiarazione sull' Ambiente e Sviluppo Sostenibile" dell' UNEP-FI (Istituzioni Finanziarie) alla quale la Banca ha aderito.*

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

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

## CODICE DI COMPORTAMENTO

Con la delibera dell' 11.04.96 il Consiglio di Amministrazione della Banca ha approvato l'adesione al "Codice di comportamento del settore bancario e finanziario", promosso dall'Associazione Bancaria Italiana.

I Principi Generali del Codice si applicano all'intera attività svolta dalla Banca nei confronti dei clienti e comportano l'impegno a:

- svolgere la propria attività con trasparenza, diligenza e professionalità;
- informare il cliente sulle condizioni economiche dei prodotti/servizi offerti, anche con riferimento alla composizione delle spese e degli oneri fiscali accessori;
- fornire al cliente l'assistenza necessaria per migliorare l'utilizzo e facilitare la comprensione dei propri prodotti/servizi, nonché di quelli commercializzati dall'aderente per conto terzi;
- garantire la riservatezza nel trattamento delle informazioni sui clienti, attuali e passati, nel rispetto degli obblighi di legge e degli specifici accordi tra le parti;
- garantire la sicurezza nel trattamento delle informazioni da parte del proprio personale, attraverso l'affidabilità dei sistemi e delle tecnologie utilizzate;
- accertare, secondo le modalità stabilite dalla legge, l'identità delle persone che si rivolgono ad essa per svolgere operazioni;
- richiedere la collaborazione del cliente per acquisirne migliore conoscenza, nell'interesse del cliente stesso e dell'aderente, allo scopo di impedire un uso improprio del sistema bancario e finanziario;
- curare le condizioni di accessibilità alle strutture fisiche e la riservatezza nello svolgimento delle operazioni;
- diffondere il Codice tra i propri dipendenti e collaboratori, affinché ne acquisiscano conoscenza e rispettino i principi in esso contenuti.

### **DISIMPEGNO DELLA BANCA MPS DAL SETTORE DEGLI ARMAMENTI**

La Banca persegue, da diversi anni, il disimpegno dalle attività finanziarie nel settore degli armamenti disciplinato dalla legge 185/90. In conformità con la Carta dei Valori, infatti, la Banca ha ritenuto di dover intervenire operativamente nell'obiettivo di rendersi estranea, in prospettiva, ai collegamenti con finanziamenti alla produzione o al commercio di armi. A tale proposito, già nell'agosto 2000 sono state emanate alle filiali della Banca precise istruzioni tendenti a evitare, una volta esauriti i flussi di operazioni già perfezionate in precedenza ed aventi durata pluriennale, operazioni riconducibili alla produzione ed al commercio di armi ai sensi della Legge 185/1990.

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

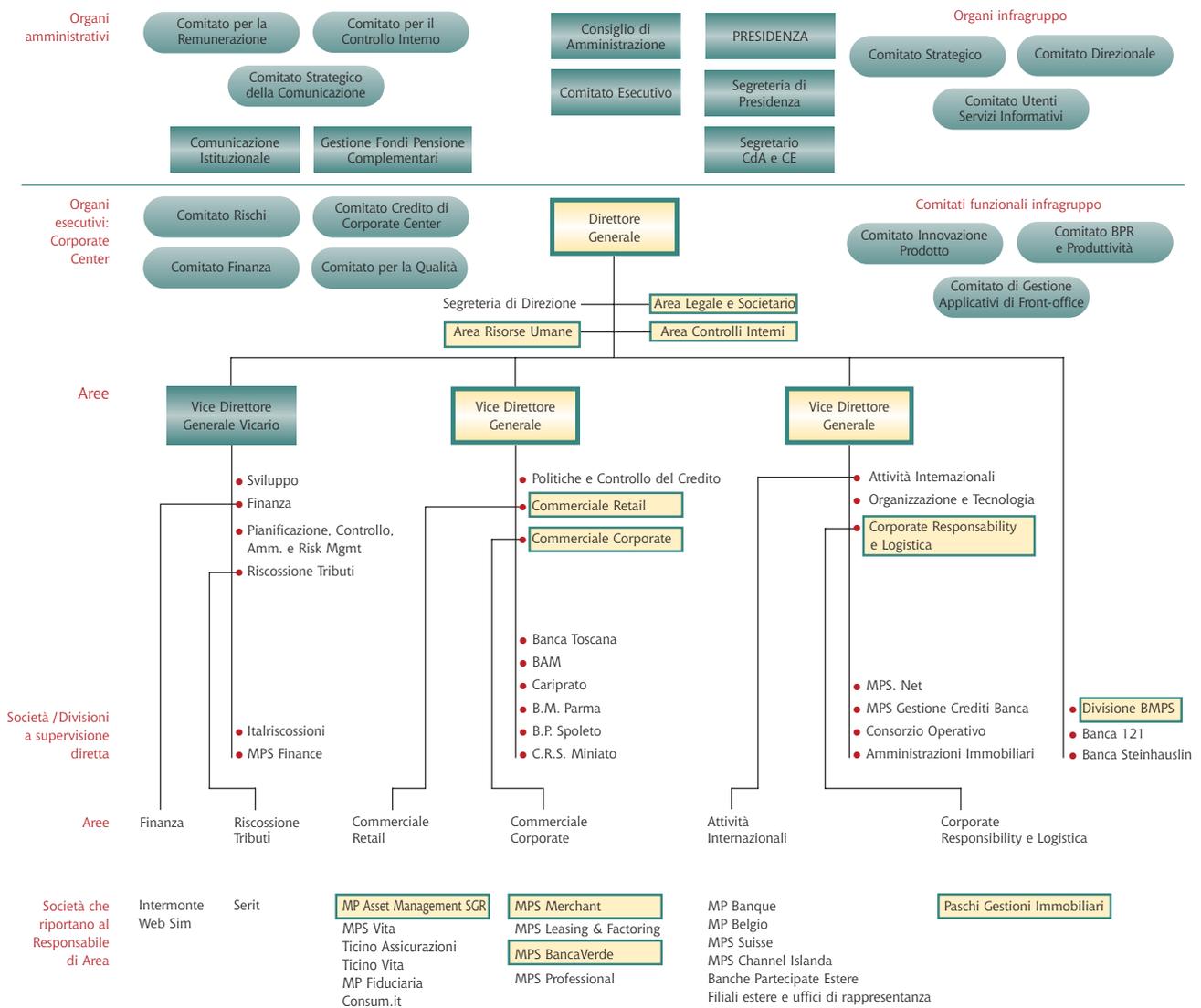


## STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RUOLI

Le funzioni della Capogruppo, i Centri di Eccellenza e le Società Specializzate maggiormente coinvolte nell'attuazione delle politiche socio-ambientali definite dagli Organi Amministrativi e dei relativi controlli sono quelle evidenziate in giallo nell'organigramma sotto riportato:

### ORGANIGRAMMA DELLA CAPOGRUPPO

#### ORGANI DI GOVERNO E RESPONSABILITÀ DEL VERTICE



Il 2001, sotto il profilo organizzativo, è stato un anno importante per la scelta degli obiettivi della Banca nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa. Sono state infatti costituite due strutture permanenti: il Settore Politiche Ambientali, (inserito nel Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy del Corporate Center) quale organo programmatico e di indirizzo per l'intero Gruppo bancario sulle questioni ambientali ed etico-sociali e l'Advisory Board, un organo esterno alla Banca con funzione consultiva sulle tematiche socio-ambientali.

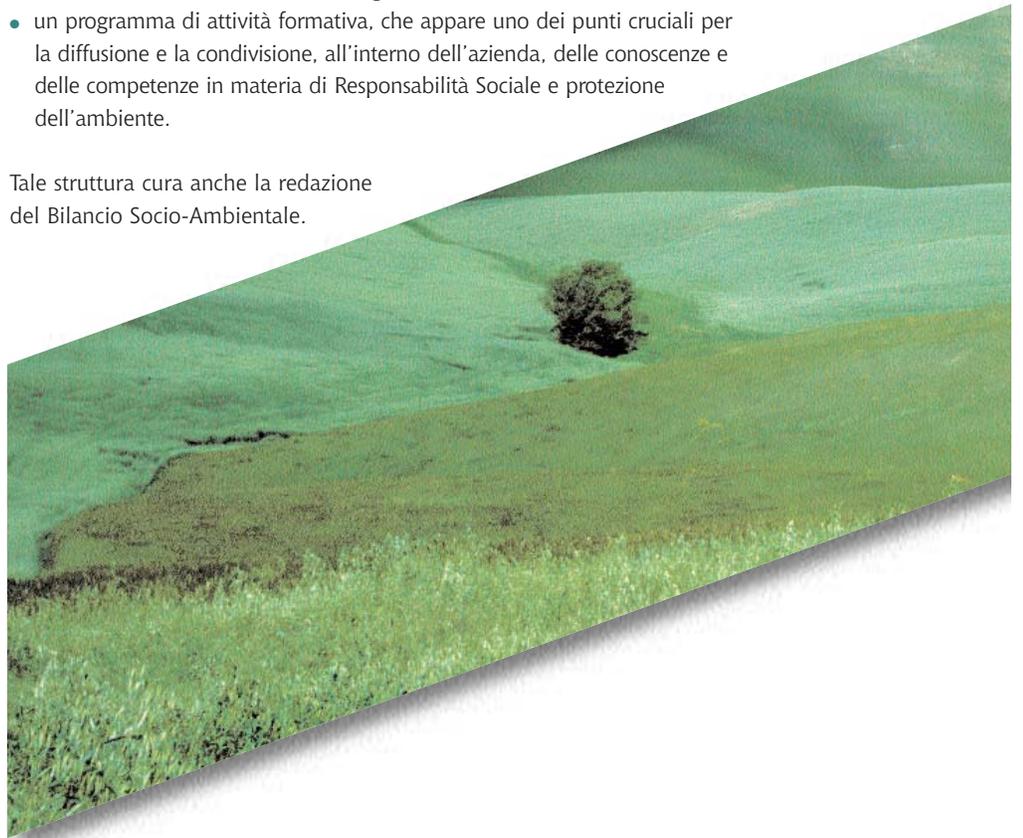
## SETTORE POLITICHE AMBIENTALI

**N**el Febbraio 2001, al fine di avviare una politica attiva in campo socio-ambientale, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha deliberato la costituzione del predetto Settore, avente come scopo la definizione e la gestione delle strategie della Banca e del Gruppo per lo sviluppo sostenibile e la protezione dell'ambiente.

Fra le iniziative che la nuova struttura sta realizzando, si segnalano:

- l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA), volto ad ottimizzare l'utilizzo delle risorse interne, con l'obiettivo di pervenire all'ottenimento della certificazione ISO 14001 e della registrazione EMAS;
- un programma di attività formativa, che appare uno dei punti cruciali per la diffusione e la condivisione, all'interno dell'azienda, delle conoscenze e delle competenze in materia di Responsabilità Sociale e protezione dell'ambiente.

Tale struttura cura anche la redazione del Bilancio Socio-Ambientale.





## ADVISORY BOARD

L'Advisory Board è un comitato permanente composto da esperti e studiosi di prestigio internazionale in campo economico e scientifico. Fra i compiti prioritari ha quello di fornire un flusso di informazioni per consentire alla predetta struttura operativa la conoscenza delle novità e degli sviluppi delle tendenze economiche, sociali e culturali riguardanti le materie di sua competenza che si formano nelle aree internazionali di maggiore interesse.

Il Board si riunisce, di norma una volta all'anno, per promuovere lo sviluppo ed il confronto sulle problematiche socio-ambientali e verificare l'attuazione degli indirizzi programmatici sulle problematiche stesse deliberati dai competenti organi della Banca.

### I MEMBRI DELL'ADVISORY BOARD

#### **Jacqueline Aloisi de Lardere**

Direttore della Divisione Tecnologia, Industria ed Economia dell'United Nations Environment Programme (UNEP).

#### **Umberto Colombo**

Presidente del Comitato Scientifico della Fondazione ENI Enrico Mattei. Membro del Consiglio di Amministrazione di ENI, ERICSSON, UTET e SNIA, già Presidente di ENEA, ENI, e CNEN.

#### **Meghnad Desai**

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

#### **Geoffrey Heal**

Professore di Economia e Finanza, Graduate School of Business della Columbia University - New York. Direttore Accademico del programma MBA della Columbia Business School.

#### **Michael Kelly**

Membro della Direzione degli Affari e dell'Ambiente del Governo Inglese. Già Responsabile del Consiglio Direttivo della Financial Institutions Initiative dell'UNEP - Ginevra.

#### **Donato Masciandaro**

Professore Ordinario di Economia Monetaria; Centro Paolo Baffi, Università Bocconi e Dipartimento di Scienze Economiche, Matematiche e Statistiche, Facoltà di Economia, Università di Lecce.

#### **Ignazio Musu**

Dipartimento di Scienze Economiche Università di Venezia, Membro del Comitato Scientifico della Fondazione ENI Enrico Mattei. Già Vice Presidente dell'Associazione Europea delle Risorse Economiche e dell'Ambiente.

#### **Charles Perrings**

Direttore del Dipartimento di Economia Ambientale- Università di York (UK), membro del Consiglio dell'Associazione Europea delle Risorse Economiche e Ambientali.

#### **Amartya Sen**

Premio Nobel 1998 per l'Economia "per i suoi contributi alla teoria del benessere economico". Professore di Economia e Filosofia all'Harvard University.  
Master del Trinity College Cambridge

#### **Robert Solow**

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

## CONVEGNO “FINANZA, SVILUPPO SOSTENIBILE E CORPORATE RESPONSIBILITY”

Si è tenuto a Siena il 22 novembre 2001, in occasione dell'insediamento ufficiale dell' Advisory Board. Il professore Alessandro Vercelli, membro del Consiglio di Amministrazione della Banca, ha coordinato la tavola rotonda.

Focus sugli interventi di:

Donato Masciandaro

*“Ogni banca ha un sistema valoriale, esplicito ed implicito. Il sistema valoriale può appartenere ad almeno tre categorie: etiche utilitaristiche, etiche di mercato, etiche metaeconomiche. La forma più forte di etica del mercato è quella dell'etica del mercato sostenibile...”*

Ignazio Musu

*“...solo alcuni anni fa sostenere che le imprese o le banche o le istituzioni finanziarie avrebbero dovuto occuparsi di ambiente sarebbe apparsa una interferenza nei principi economici della gestione. Oggi non è più così; è la stessa società a chiedere alle imprese e allo stesso mondo finanziario di occuparsi seriamente del problema ambientale, a punire chi non se ne occupa e a premiare chi se ne occupa...”*

Charles Perrings

*‘La responsabilità legale per il danno ambientale è limitata a prescrizioni di legge. “...la conformità legale è un minimo impegno tra tutte quelle che sono le direttive della Dichiarazione UNEP. E la BMPS, come molte altre istituzioni finanziarie sensibili alle problematiche ambientali, vuole andare al di là della conformità legale...”*

Robert Solow

*“...nessuna società può essere obbligata a compiere azioni positive in favore dell'ambiente o di uno sviluppo equo. Bisogna fare in modo che queste iniziative divengano proficue, che sia utile investire in attività socialmente responsabili. Molto dipende dai governi, dalle loro politiche. Purtroppo, molto spesso, le decisioni governative guardano al breve termine, mentre gli investimenti socialmente responsabili hanno effetti più a lungo termine. Una serie di decisioni di breve periodo possono condurre a risultati negativi nel lungo periodo...”*

Alessandro Vercelli

*‘...guardando l'andamento della Borsa si vede che le performance delle società che fanno leva sullo sviluppo sostenibile e sulla responsabilità sociale sono migliori, con un balzo del 128 per cento, rispetto alla media dei titoli, cresciuti solo dell'80 per cento dal '93 ad oggi....”*



## PRINCIPALI SISTEMI DI GESTIONE E DI PROCESSO

**A**llo scopo di trattare appropriatamente le diverse tematiche alla base della Responsabilità Sociale, quali l'ambiente, la sicurezza, l'etica dei comportamenti, la qualità dei prodotti e servizi forniti, ed integrarle nelle procedure di gestione delle attività aziendali, la Banca, nell'ottica di un Sistema di Gestione Integrato, ha sviluppato alcuni progetti e si è attivata per definirne di nuovi, prendendo a riferimento anche gli standard internazionali pubblicamente riconosciuti.

### SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

La Banca, convinta dell'esigenza di attuare politiche ambientali responsabili, ha avviato lo sviluppo di un Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A.) conforme ai requisiti della Norma Internazionale ISO 14001.

L'adozione del sistema stesso mira alla riduzione dei rifiuti e dei consumi di energia ed acqua, nonché al contenimento delle emissioni inquinanti, oltre che alla razionalizzazione dell'utilizzo dei materiali, nocivi e non, contribuendo contemporaneamente ad una maggiore sensibilizzazione e diffusione della cultura ambientale all'interno dell'azienda.

In una prima fase il S.G.A. sarà applicato presso il Corporate Center per la gestione della cosiddetta "ecologia di processo", cioè di tutte quelle attività i cui impatti ambientali sono direttamente associati alla normale operatività della Banca: consumo di materiali, progettazione e manutenzione di immobili, consumi energetici e idrici, produzione di rifiuti, trasporti.

Successivamente interesserà anche gli aspetti ambientali indiretti, al fine di sostenere lo sviluppo degli investimenti mirati ad un'efficace e responsabile gestione aziendale ed a supportare la definizione di nuovi prodotti finanziari e azioni di sostenibilità.

### SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

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

- progettazione ed erogazione di mutui a clientela privata attraverso la rete delle filiali;
- progettazione ed erogazione, tramite canale telefonico, wap-gsm e internet, di servizi dispositivi ed informativi di Banca diretta (PaschiHome, PaschiInAzienda, PaschiInRete, PaschiInTel, PaschiInsieme).



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

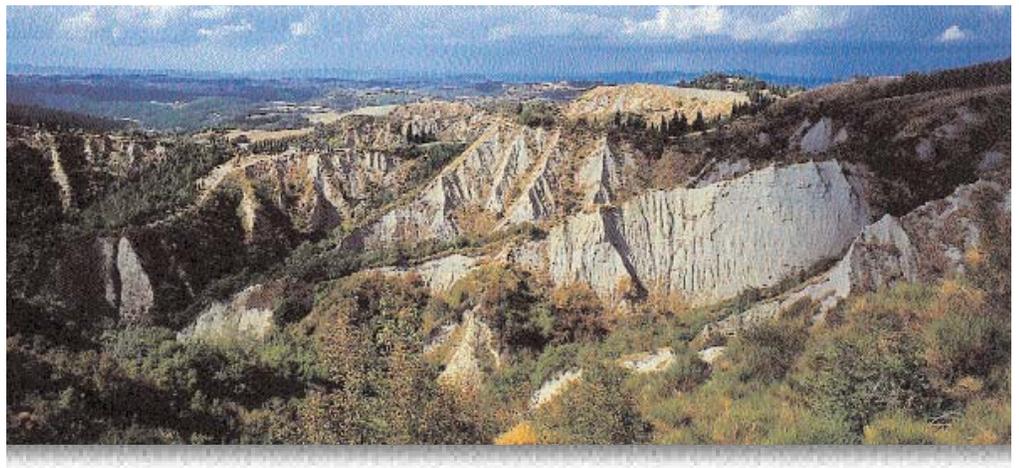
## SALUTE E SICUREZZA

La Banca, in base a quanto previsto dalla normativa vigente (D. Lgs. 626/94 ed altre leggi correlate), si è sempre preoccupata di garantire ai lavoratori un'efficace tutela della loro salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. A tal fine il "Settore Prevenzione e Protezione", del Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy elabora le misure preventive e protettive ed i relativi sistemi di controllo, individuando i fattori di rischio professionale e valutandoli in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi ed al grado di evoluzione della tecnica.

## SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

La SA 8000, primo standard sulla responsabilità sociale d'impresa diffuso a livello internazionale, stabilisce una serie di requisiti ai quali un'azienda socialmente responsabile deve attenersi, che riguardano, principalmente, i comportamenti nei rapporti di lavoro e la libertà di associazione dei lavoratori.

La Banca, oltre a soddisfare i requisiti della norma al proprio interno, mira a coinvolgere nelle strategie di responsabilità sociale tutti i suoi stakeholder; in particolare si impegna a chiedere ai propri fornitori, attuali e futuri, l'adeguamento ai requisiti dello standard, innescando in tal modo un processo virtuoso in tutta la catena dei fornitori, nella consapevolezza che l'immagine di un'azienda può essere danneggiata dalle prassi dei suoi partner.





## KNOWLEDGE MANAGEMENT E FORMAZIONE

Un ruolo chiave per l'efficace gestione dei sistemi fin qui presentati è svolto dal Servizio Knowledge Management e Formazione, che lavora a rafforzare, con l'attenzione costantemente rivolta a sostenere le dinamiche di Gruppo, lo sviluppo delle capacità e delle competenze interne dell'organizzazione.

Il processo formativo è quindi alimentato da interventi volti a valorizzare le conoscenze individuali, quali patrimonio dell'organizzazione stessa, mediante la trasformazione in competenze delle risorse di conoscenza disponibili.



## COLLABORAZIONE E DIALOGO CON ASSOCIAZIONI ATTIVE NELLA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

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



### UNEP - UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME

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

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

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



### WORLD BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (WBCSD)

Associazione con sede a Ginevra, attiva a livello internazionale nel campo della Corporate Social Responsibility, alla quale aderiscono circa 160 imprese multinazionali e importanti gruppi bancari europei. E' impegnata nel diffondere e promuovere tra le imprese e le istituzioni i concetti di sviluppo sostenibile, di eco-efficienza, di innovazione e di Responsabilità Sociale, attraverso la partecipazione degli associati ai progetti da essa sostenuti. Negli ultimi anni, il crescente interesse mostrato dall'opinione pubblica verso il mondo delle istituzioni finanziarie ha indotto il WBCSD a esplorare le correlazioni esistenti tra il settore finanziario e la promozione dello sviluppo sostenibile.

La Banca dà il proprio contributo partecipando, con altre banche e compagnie assicurative internazionali, alla specifica iniziativa del settore finanziario denominata *Sustainability in the Financial Sector*.



### CSR EUROPE

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

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



### CITTADINANZATTIVA

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

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



### SODALITAS

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

Partner italiano di CSR Europe, riunisce circa 50 società italiane, fra le quali importanti realtà bancarie.

**S**cegliamo di unire il potere dei mercati all'autorevolezza degli ideali universali. Scegliamo di riconciliare la forza creativa dell'iniziativa privata con i bisogni dei più svantaggiati e le esigenze delle generazioni future.

**Kofi Annan**  
Segretario Generale delle Nazioni Unite

### THE PRINCE OF WALES'S BUSINESS & THE ENVIRONMENTAL PROGRAMME

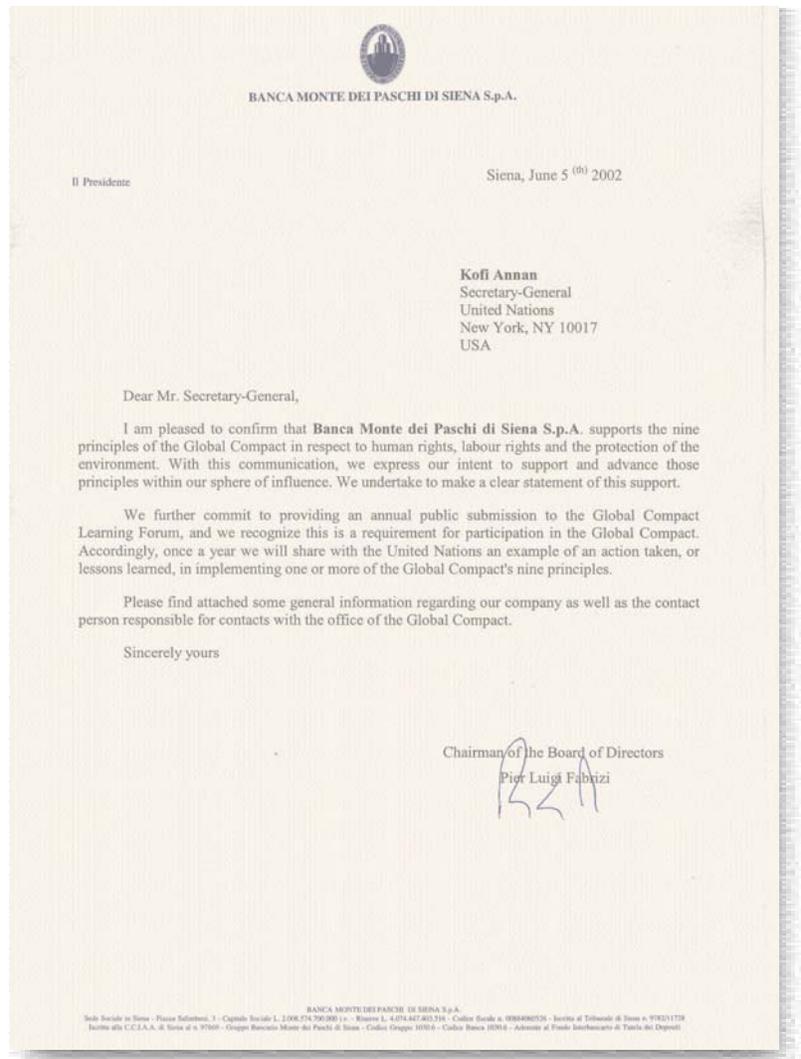
Iniziativa avviata in Inghilterra nel 1994 ad opera del Programma per l'Industria dell'Università di Cambridge, estesi nel 1997 in Europa e nel 2001 negli Stati Uniti, che ha promosso la costituzione di un forum cui aderiscono le maggiori realtà aziendali mondiali.

La Banca partecipa alle riunioni annuali, nel corso delle quali sono esaminate e dibattute tematiche relative allo sviluppo sostenibile.

### GLOBAL COMPACT

Il Global Compact è un'iniziativa volontaria dell'Organizzazione delle Nazioni Unite, voluta personalmente nel luglio 2000 dal Segretario Generale Kofi Annan per aiutare le organizzazioni a ridefinire le loro strategie e attività in modo che tutti i cittadini, non solo quelli dei paesi ricchi, possano godere dei benefici del processo di globalizzazione.

In particolare intende incoraggiare le imprese a conformare le loro politiche ed azioni a valori universalmente riconosciuti nel campo dei diritti umani, della tutela del lavoro e della protezione dell'ambiente ed a perseguire obiettivi che rendano il mercato globale più stabile e inclusivo.

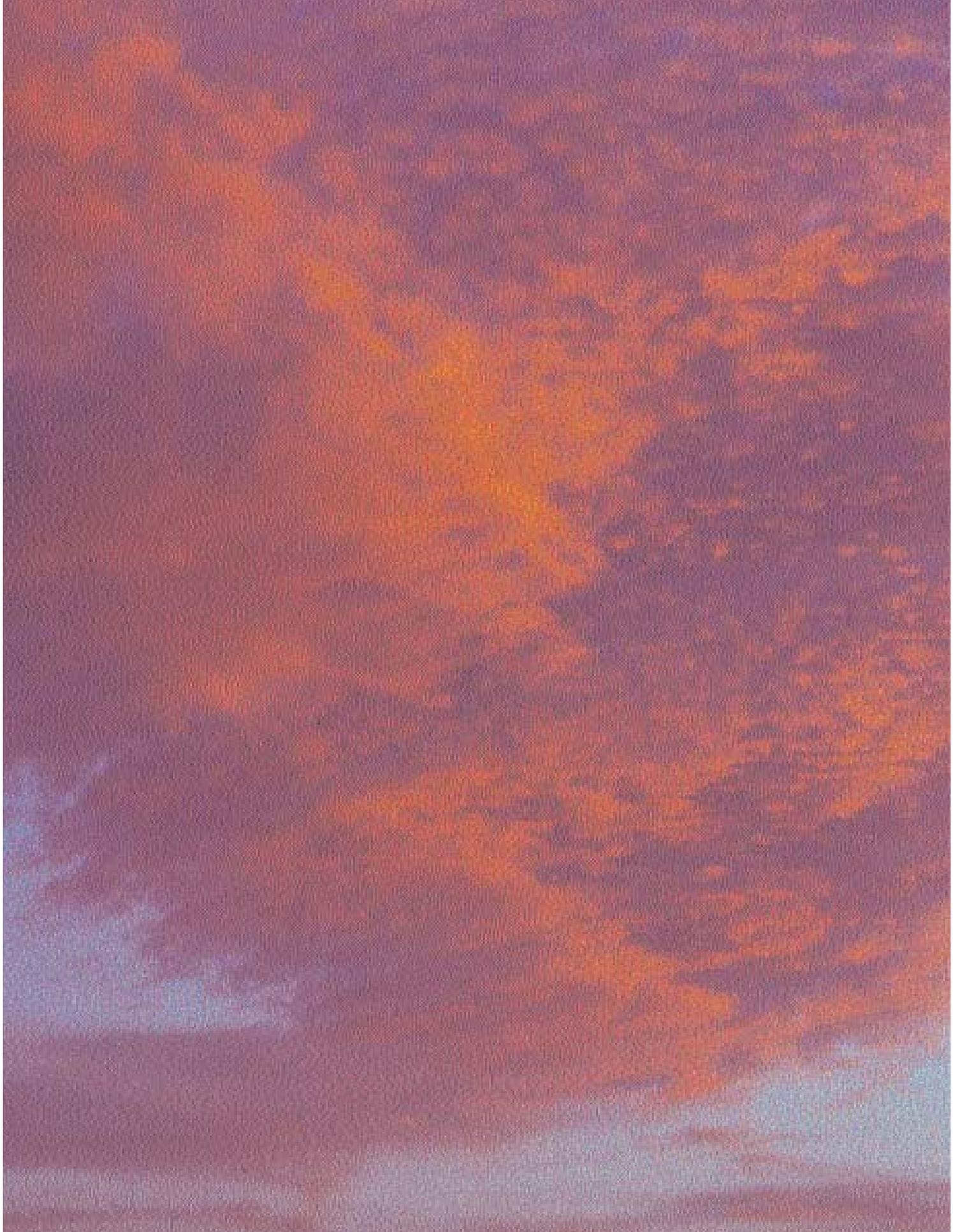


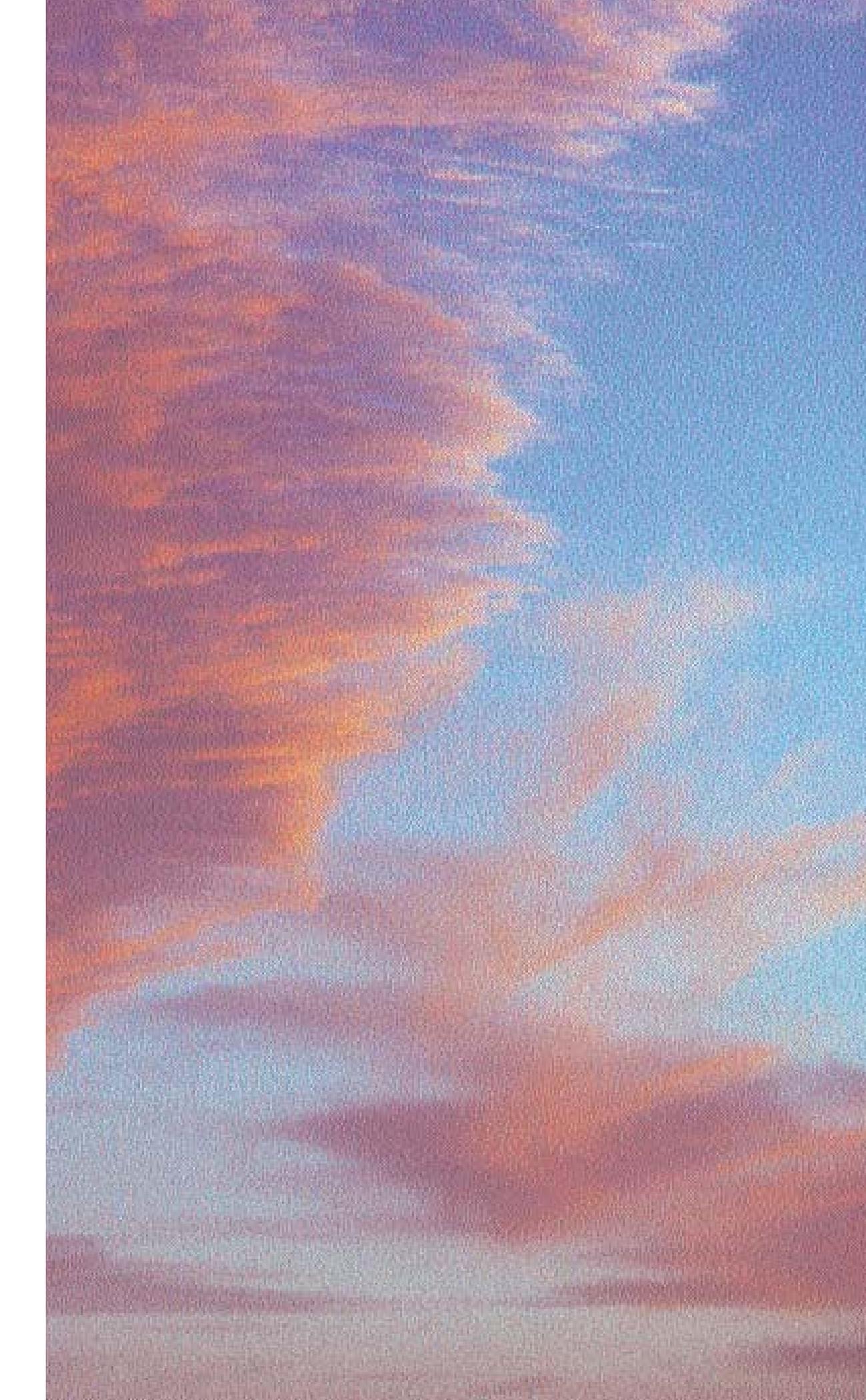
### L'AGENDA 21 LOCALE

*L'Agenda 21 è un programma di azione globale lanciato dalla Conferenza ONU su Ambiente e Sviluppo, tenutasi nel giugno 1992 a Rio de Janeiro. Suo principale obiettivo è quello di attivare i governi nazionali e gli attori locali affinché siano preparati ad affrontare le principali sfide del XXI secolo (ad esempio, la lotta contro la povertà, il cambiamento dei modelli di produzione e di consumo, la conservazione e la gestione delle risorse naturali, la protezione dell'atmosfera) nell'ottica del perseguimento di uno sviluppo sostenibile.*

*Il raggiungimento di tali obiettivi richiede un coinvolgimento concreto di tutta la popolazione e un rafforzamento del ruolo delle Autorità territoriali. Questa necessità è espressa nel paragrafo 28 dell'Agenda 21, che impegna le autorità stesse ad adottare un'Agenda 21 locale, aprendo "un dialogo con i propri cittadini, con le associazioni locali e con le imprese private".*

*La Banca, in virtù del suo forte radicamento nel tessuto economico e sociale dei territori ove opera, aderisce ad alcuni Forum locali fra cui quello del Comune di Siena, nel quale partecipa al progetto "gestione del territorio e beni culturali".*





# PERFORMANCE



**L**e attività a supporto dello sviluppo sostenibile, viste dall'interno dell'azienda, possono talvolta apparire molto distanti dalla realtà quotidiana e quindi difficilmente realizzabili. Per ogni organizzazione è pertanto indispensabile, in mancanza di parametri standard di riferimento, uno sforzo iniziale per definire chiaramente e univocamente gli aspetti sui quali concentrare l'attenzione e canalizzare gli sforzi di miglioramento.

Dal punto di vista operativo è innanzi tutto necessario individuare gli **indicatori di performance**, che quantificano e rendono misurabili alcuni obiettivi specifici.

Si può delineare un triplice utilizzo pratico di tali indicatori. La Banca, infatti, li usa internamente per determinare le proprie strategie generali e, parallelamente, gli stakeholder li utilizzano dall'esterno per esprimere un giudizio sull'organizzazione. È possibile, infine, utilizzarne alcuni in chiave più estesa, per eseguire un'analisi comparata delle performance di un gruppo di organizzazioni con caratteristiche analoghe.

Per tutte queste motivazioni, è indispensabile che l'organizzazione scelga degli indicatori che, oltre ad avere le caratteristiche di specificità e misurabilità, rispecchino anche la realtà che si vuole rappresentare e siano coerenti nel tempo. Peraltro, è importante che essi siano sufficientemente sintetici e facilmente leggibili anche da parte di persone non esperte.

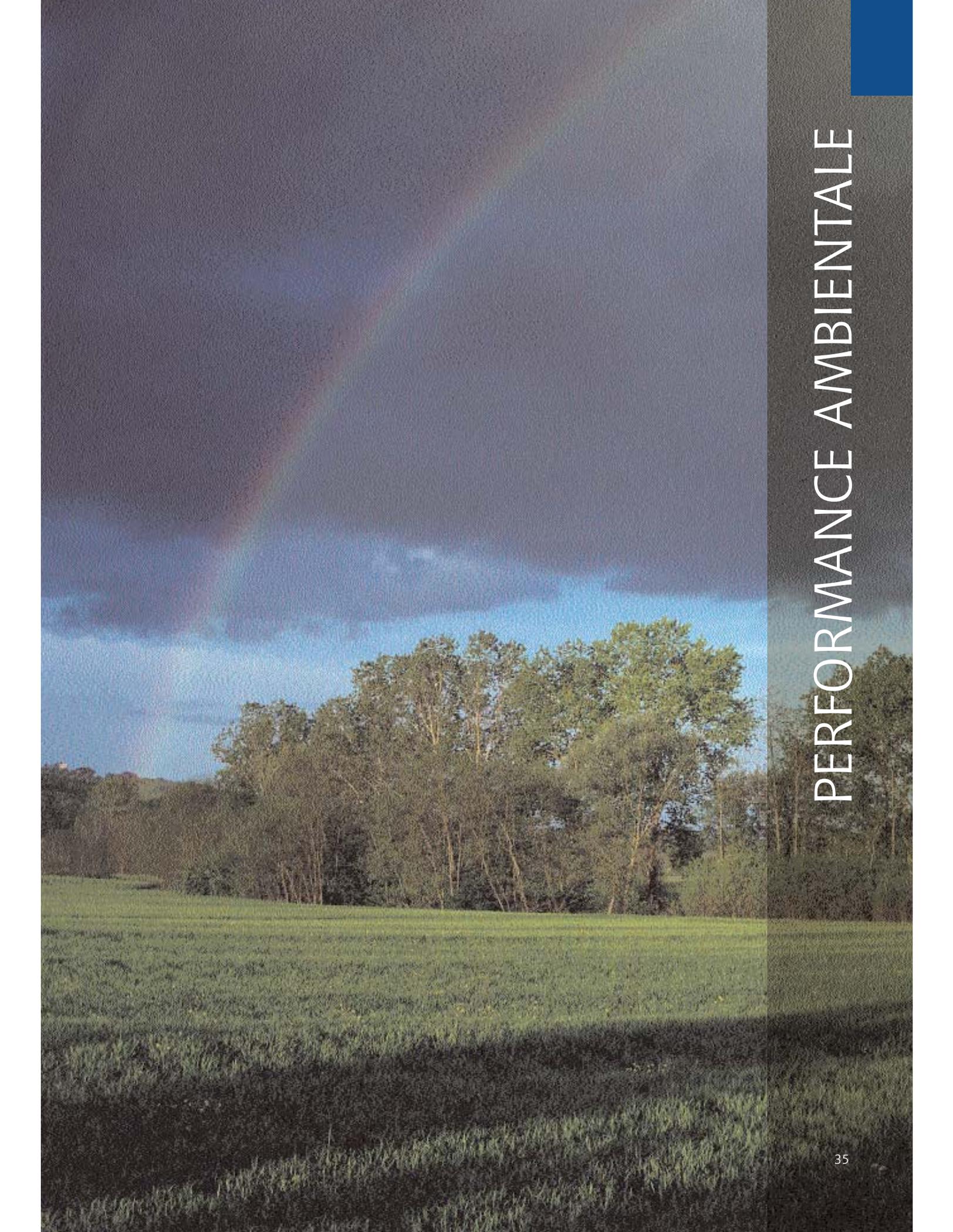
La Banca ha scelto di presentare le proprie performance suddividendo gli indicatori in tre classi distinte:

- indicatori di performance ambientali, relativi agli aspetti ambientali diretti;
- indicatori di performance economiche, con la distribuzione del valore aggiunto;
- indicatori di performance sociali, rispondenti alle esigenze della trasparenza e del dialogo con gli stakeholder.

Nella loro definizione sono state tenute in considerazione le linee guida specifiche di settore e le esperienze internazionali di altre realtà simili.

A conclusione della presentazione delle performance sono descritte le attività svolte negli ambiti precedentemente indicati relativamente agli obiettivi che la Banca si era prefissa per l'anno 2001.

La Banca si ritiene complessivamente soddisfatta dei risultati raggiunti e definisce quindi gli interventi per il futuro.

A landscape photograph showing a lush green field in the foreground, a dense line of trees in the middle ground, and a dark, stormy sky with a faint rainbow visible. The image is split vertically, with the left side showing the natural scene and the right side being a dark grey overlay with white text.

# PERFORMANCE AMBIENTALE

Per comprendere appieno gli impatti ambientali delle attività della Banca occorre considerare sia gli aspetti interni (diretti) sia quelli esterni (indiretti). I primi sono associati ai processi operativi (*ecologia di processo*) e quindi a tutte le attività sulle quali esiste un controllo gestionale diretto; gli altri si riferiscono ai prodotti ed ai servizi (*ecologia di prodotto*) attraverso i quali può essere esercitata un'influenza sulla responsabilità ambientale di clienti e fornitori.

Per ciascuna delle numerose unità produttive della Banca, gli aspetti diretti sono di entità abbastanza limitata, ma assumono un certo rilievo se si considera l'azienda nel suo complesso.

#### BIOEDILIZIA al MONTE DEI PASCHI

##### “Filiale ecologica”

La Banca ha accolto i criteri di bio-edilizia per realizzare la nuova Filiale nel Comune di Castelnuovo Berardenga in provincia di Siena, che prevede la ristrutturazione di un immobile a precedente destinazione rurale. Il progetto medierà le esigenze operative di una filiale bancaria con parametri di benessere ambientale che mirano a:

- **ottenere un inserimento paesaggistico** della struttura nel rispetto dell'ambiente circostante e delle peculiarità architettoniche del centro storico;
- **ridurre i consumi di energia elettrica** attraverso un'attenta progettazione illuminotecnica ed una “gestione intelligente” della luce;
- **ridurre i consumi energetici** utilizzando una pompa di calore di ultima generazione;
- **aumentare i fattori di attenuazione** delle dispersioni di calore, con conseguente risparmio energetico;
- **utilizzare materiali bio compatibili** e totalmente riciclabili;
- **depurare in modo naturale le acque** reflue prima della loro immissione nell'ambiente esterno;
- **assicurare un ambiente di lavoro salubre**, attraverso misure di prevenzione da eccessiva umidità relativa, presenza di gas radon e campi magnetici indesiderati.

Il complesso edilizio sarà caratterizzato da una flessibilità architettonica tale da consentire, in futuro, l'adozione di tecnologie ed accorgimenti attualmente non disponibili o di difficile realizzazione, per migliorarne ulteriormente le prestazioni ambientali.

Gli aspetti stessi sono principalmente i consumi di energia, acqua e carta, la produzione di rifiuti e le emissioni atmosferiche: la Banca, consapevole delle opportunità di miglioramento delle prestazioni economiche che possono scaturire anche da un'attenta gestione ambientale interna, ha cura, fra l'altro, di analizzare gli aspetti ambientali fin dalla fase della progettazione degli immobili e delle strutture organizzative.

Gli impatti ambientali indiretti, essendo associati alle politiche del credito e degli investimenti e ad altre attività, sono difficilmente quantificabili. Per tale motivo, la loro analisi è stata effettuata soltanto sotto il profilo qualitativo.

Al fine di misurare la performance ambientale interna della Banca sono stati utilizzati indicatori in linea con i principi riportati nei seguenti documenti:

- “EPI-Finance 2000 - Environmental Performance Indicators for the Financial Industry”, progetto sviluppato da un gruppo di istituzioni finanziarie, per la definizione di indicatori di performance ambientale specifici del settore;
- “Time to Act Environmental Management in Financial Institutions”, manuale per la gestione ed il reporting ambientale nelle banche e nelle compagnie di assicurazione, elaborato dall'associazione tedesca VfU (*Verein für Umweltmanagement in Banken, Sparkassen und Versicherungen*).

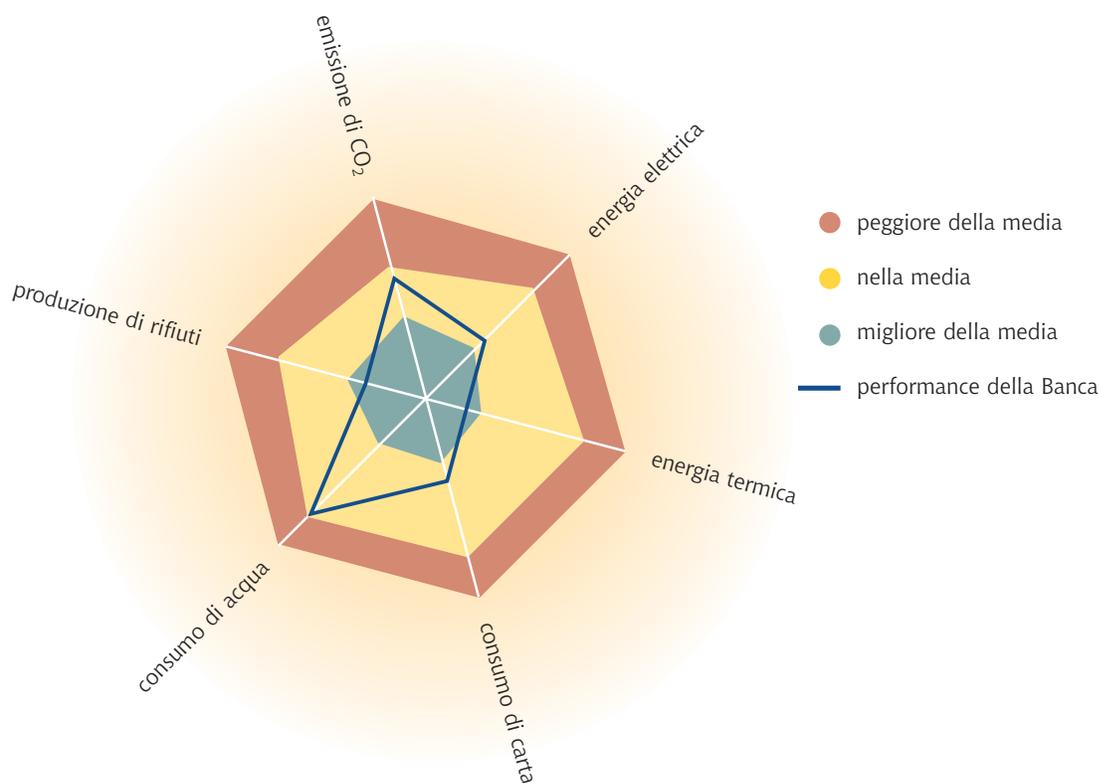
Per valutare la performance stessa, sono stati analizzati i dati analoghi di altre banche e compagnie assicurative europee (\*) pubblicati in recenti rapporti socio-ambientali.

(\*) Rabobank, Barclays, Unicredit, Swiss Re, Credit Suisse, UBS, Deutsche Bank, Sarasin, KfW Bank.

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

- migliori per produzione di rifiuti e consumi di energia termica;
- in linea con i valori medi per consumi di energia elettrica e di carta, nonché per le emissioni di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>);
- al limite della media per i consumi di acqua.

### POSIZIONAMENTO DELLA BANCA



PERFORMANCE AMBIENTALE	2001	2000
<b>Consumi</b>		
• energia elettrica per dipendente (kWh)	4.528	4.667
• energia termica per unità di superficie (kWh/m <sup>2</sup> )	36	43
• carta per dipendente (kg)	112	116
• acqua giornalieri per dipendente (litri)	125	--
Produzione di rifiuti per dipendente (kg)	172	158
Emissione di CO <sub>2</sub> per dipendente (kg)	3.601	3.700
<b>Dati generali</b>		
dipendenti (n.)*	11.961	11.720
superficie occupata (m <sup>2</sup> )**	651.568	633.785

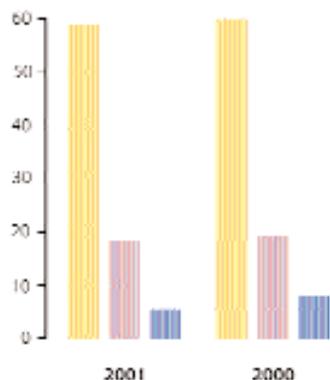
\* Per diversi consumi, per semplicità, si è provveduto a misurare quelli relativi ad un numero significativo di unità produttive. In base all'organico delle unità stesse, si è determinato, mediante proiezione, il consumo complessivo a livello della Banca, sulla base della forza di lavoro effettiva calcolata considerando l'organico dei Servizi Bancari Italia al netto dei distacchi attivi e passivi e quello del Servizio Riscossione Tributi: in totale 11.961 unità per il 2001 e 11.720 per il 2000.

\*\* I dati si riferiscono alle superfici degli immobili, sia di proprietà che in affitto, adibiti ad uso ufficio.

## ENERGIA

### Consumo di energia

(milioni kWh)



■ energia elettrica  
■ energia termica da gas metano  
■ energia termica da gasolio

La produzione dell'energia elettrica e termica utilizzate ha quali principali impatti ambientali il consumo di risorse naturali scarsamente rinnovabili e l'immissione nell'atmosfera di gas inquinanti e ad effetto serra (CO<sub>2</sub>). Un'efficiente gestione energetica, accompagnata dal monitoraggio delle attività e dei consumi associati e dall'impiego di opportuni indicatori, può contribuire ad un maggiore controllo sugli impatti stessi.

Consumo di energia (kWh)	2001	2000
energia totale	82.724.377	87.063.889
energia elettrica *	59.000.000	60.000.000
energia termica	23.724.377	27.063.889
• gas metano	18.313.333	19.260.889
• gasolio	5.411.043	7.803.000

\* I dati sono ottenuti dalla proiezione dei consumi di energia elettrica rilevati presso un campione di unità operative equivalente a circa il 70% della forza lavoro.

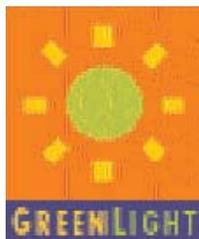
Nel 2001 il consumo complessivo di energia è stato pari a 82.724.377 kWh, il 71% dei quali è da attribuire a quella elettrica.

Rispetto all'anno precedente si osserva una diminuzione generale dei consumi energetici, in parte riconducibile al trasferimento ad altre società (Consorzio Operativo Gruppo MPS, ecc.) di importanti rami d'azienda e delle relative utenze.

La notevole diminuzione (circa 30%) dei consumi di gasolio per riscaldamento è da porre in relazione, almeno in parte, agli interventi in corso per la conversione a metano degli impianti termici.

Indicatori di performance ambientale	2001	2000
energia elettrica per dipendente (kWh)	4.528	4.667
energia termica per unità di superficie (kWh/m <sup>2</sup> )	36	43

Per quanto concerne l'energia elettrica, si sottolinea la recente adesione della Banca al Consorzio Idroenergia per l'acquisto di energia idroelettrica, cioè "pulita" perché prodotta con fonti rinnovabili. L'iniziativa consentirà di ottenere benefici in termini di riduzione dei costi e delle emissioni di CO<sub>2</sub>, e contribuirà all'ottimizzazione del "bilancio energetico" nell'ambito di un più ampio programma di contenimento dei consumi che la Banca sta portando avanti e che recentemente ha visto l'adesione all'iniziativa denominata *Green Light*, promossa dall'Unione Europea.



### PROGRAMMA GREEN LIGHT

La Banca ha aderito in data 23 novembre 2001 al **Programma volontario Green Light** per il risparmio energetico lanciato dalla **Commissione Europea** con l'obiettivo di:

- migliorare l'illuminazione negli edifici;
- conseguire risparmi economici attraverso la riduzione dei costi di esercizio dei sistemi di illuminazione;
- migliorare la qualità della luce negli ambienti di lavoro;
- contribuire a ridurre le emissioni di gas serra ed altri inquinanti.

Il Programma mira a facilitare la diffusione di un'illuminazione efficiente nel settore terziario richiedendo ai partecipanti una serie di impegni significativi, tra cui: migliorare, laddove economicamente conveniente, i sistemi di illuminazione in almeno il 50% degli edifici esistenti ovvero, alternativamente, ridurre di almeno il 30% il consumo totale di elettricità per la loro illuminazione.

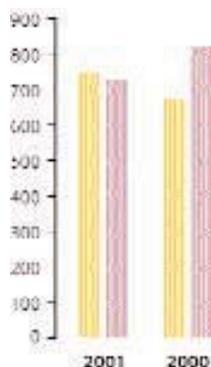
In attuazione di questo Programma, la Banca ha individuato circa 300 dipendenze che verranno adeguate nel corso del quinquennio 2002-2006. È previsto, come primo passo, un intervento pilota presso un'immobile utilizzato dalla filiale di Roma, la cui ristrutturazione prenderà avvio nel corso del 2002 ed interesserà una superficie complessiva di circa 3.000 m<sup>2</sup>.



## CARTA

### Consumo di carta

(tonnellate)



■ fogli A4 e A3 (t)  
■ altra carta

Ala carta sono associati impatti ambientali negativi sia nella fase di produzione (taglio di alberi, consumo di acqua, scarichi idrici, ecc.) che in quella di smaltimento (rifiuti). La Banca consuma grandi quantità di prodotti cartacei. La rilevazione separata degli stessi consente di individuare le eventuali criticità e stabilire le opportune azioni di miglioramento, fra le quali rientra l'adozione di schemi organizzativi che limitano la produzione di lettere, estratti conto, ecc.

Un modo per incidere sugli impatti nella fase di produzione consiste nell'utilizzo di carta riciclata, anche se per le sue caratteristiche essa non si presta a certi impieghi. Al riguardo, peraltro, osserviamo che l'utilizzo di tale prodotto è ancora suscettibile di qualche incremento.

### Consumo di carta (t)\*

	2001	2000
carta totale	1.471	1.489
• fogli A4 e A3	747	670
• altra carta	724	819

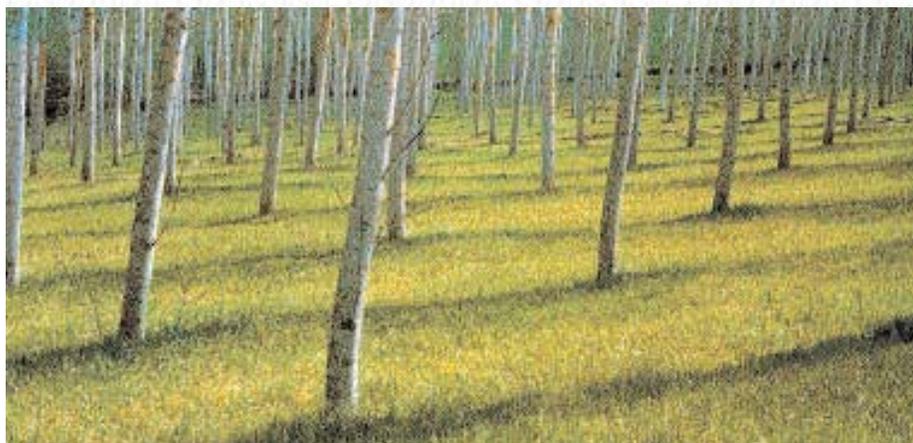
### Indicatori di performance ambientale

	2001	2000
carta per dipendente (kg)	122	127
fogli A4 e A3 per dipendente al giorno (n.) **	48	44

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

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

Nel 2001 si è registrato un consumo complessivo di carta di circa 1.471 tonnellate, di cui oltre il 50% riferibile ai fogli dei formati A4 e A3.



## ACQUA

L'acqua viene impiegata dalla Banca prevalentemente per usi igienico-sanitari e solo in minima parte per il funzionamento ed il raffreddamento degli impianti termici, per cui il consumo appare difficilmente comprimibile.

L'approvvigionamento avviene quasi esclusivamente tramite acquedotto, mentre l'acqua di falda viene utilizzata in pochi casi.

Consumo di acqua (m <sup>3</sup> )	2001
consumo totale *	407.145

\* Il dato è ottenuto dalla proiezione dei consumi rilevati presso un campione di unità operative equivalente a circa il 10% del totale dei dipendenti.

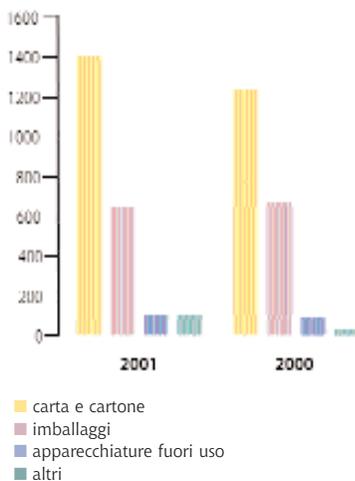
Indicatori di performance ambientale	2001
consumo di acqua giornaliero per dipendente (litri) *	125

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



## RIFIUTI

**Produzione di rifiuti**  
(tonnellate)



La maggior parte dei rifiuti è in realtà materiale ancora utilizzabile, in quanto che, se separato in maniera appropriata e per tipologia, può costituire materia prima per nuovi processi produttivi.

La corretta identificazione e la quantificazione dei rifiuti prodotti sono quindi la base di una loro proficua gestione.

La Banca vi provvede in conformità alle norme di legge, curando fra l'altro la predisposizione dei documenti previsti anche ai fini dell'invio dei rifiuti alle ditte che, a seconda dei casi, procederanno al trattamento, al recupero e allo smaltimento. Dai documenti suddetti sono stati ricavati i dati riportati nel seguente prospetto.

<b>PRODUZIONE DI RIFIUTI "SPECIALI" (t) *</b>	<b>2001</b>	<b>2000</b>
Rifiuti totali	2.239	2.026
• carta e cartone	1.403	1.237
• imballaggi	638	672
• apparecchiature fuori uso	101	89
• altri	98	28

\* I dati sono ottenuti dalla proiezione della produzione di rifiuti "speciali" rilevati presso un campione di unità operative equivalente a circa il 52% del totale dei dipendenti.

Nel 2001 i rifiuti "speciali" prodotti dalla Banca ammontano a 2.239 tonnellate, di cui il 62,60% per carta e cartone, classificati come rifiuti non pericolosi dal D. Lgs. 22/97 (cosiddetto "Decreto Ronchi").

L'aumento rispetto al 2000 è pari al 10%, con una punta del 13,40% per i rifiuti cartacei, imputabile allo "sfollamento" operato in occasione dell'esternalizzazione degli archivi periferici.

La percentuale dei rifiuti, compresi quelli pericolosi, destinati al trattamento ed al recupero è pari a circa l'80%.

I cosiddetti rifiuti "pericolosi" (accumulatori al piombo, lampade fluorescenti e amianto) sono di entità trascurabile.

Per quanto riguarda i "rifiuti urbani ed assimilabili", l'eliminazione viene effettuata mediante il conferimento al Servizio di Nettezza Urbana a cura delle imprese di pulizia. Per essi non vengono effettuate rilevazioni, trattandosi di pochi sacchi giornalieri per ciascuna dipendenza.

<b>Indicatori di performance ambientale</b>	<b>2001</b>	<b>2000</b>
rifiuti per dipendente (kg)	172	158

## EMISSIONI ATMOSFERICHE

**P**er il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> sono stati applicati la metodologia e i fattori di conversione proposti nel documento "The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating GreenHouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organisations" edizione 2000. Solo per le emissioni di CO<sub>2</sub> associate al consumo di energia elettrica è stato considerato il fattore di conversione indicato dall'ENEL in quanto basato sull'effettivo mix energetico per la produzione di energia elettrica in Italia.

**A**livello delle singole unità operative, le emissioni atmosferiche all'origine di fenomeni di inquinamento di tipo locale prodotte sono limitate.

In considerazione però dell'elevato numero delle unità stesse, le emissioni atmosferiche globali possono raggiungere volumi significativi, con particolare riferimento alla produzione di CO<sub>2</sub>, principale responsabile del surriscaldamento del pianeta (cosiddetto "effetto serra"). L'effetto stesso costituisce una delle questioni ambientali più importanti che la popolazione mondiale sta affrontando.

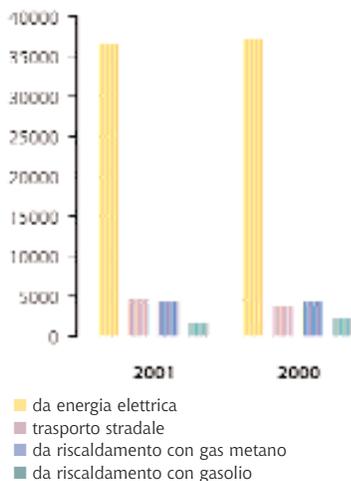
Gli obiettivi di riduzione e controllo delle emissioni di "gas serra", fissati dai governi nel noto "Protocollo di Kyoto", inducono quindi tutti i settori economici a dotarsi di adeguati sistemi di rendicontazione di tali emissioni.

Le principali fonti di emissione per la Banca sono costituite dagli impianti di riscaldamento e di condizionamento, nonché dai processi di produzione dell'energia elettrica consumata. Emissioni di CO<sub>2</sub>, inoltre, derivano dall'utilizzo degli automezzi, che assume un'importanza significativa nell'attività della Banca, ove gran parte del personale effettua spostamenti in auto per raggiungere la sede di lavoro o per ragioni di servizio.

### EMISSIONI CO<sub>2</sub> (t)

	2001	2000
Emissioni totali	46.938	47.567
• da energia elettrica	36.521	37.140
• da trasporto stradale *	4.690	3.814
• da riscaldamento	5.727	6.613
• da gas metano	4.222	4.442
• da gasolio	1.505	2.171

**Emissioni CO<sub>2</sub>**  
(tonnellate)



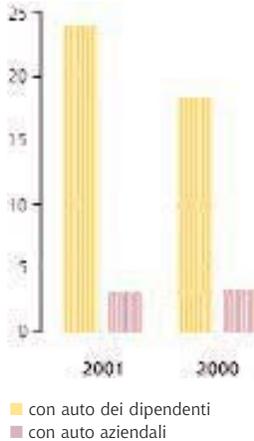
\* I dati si riferiscono all'utilizzo di autovetture, sia aziendali che personali, per missioni di lavoro.





### Percorrenze auto per missioni di lavoro

(milioni di km)



Nel 2001 le emissioni complessive di CO<sub>2</sub> sono state pari a 46.938 tonnellate, di cui il 77,8% dovuto alla produzione dell'energia elettrica consumata.

La leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (1,3%) è da porre in relazione da un lato alla riduzione dei consumi energetici e dall'altro alla progressiva sostituzione, negli impianti termici, del gasolio con fonti energetiche a minore tasso di emissione di CO<sub>2</sub>, come il metano.

Le percorrenze stradali, sensibilmente aumentate nel 2001, sono principalmente legate all'utilizzo di mezzi personali dei dipendenti (che determinano l'84,7% delle percorrenze). Al fine di minimizzarle, la strategia aziendale in tema di gestione delle missioni mira a favorire l'utilizzo di mezzi pubblici.

Percorrenze auto per missioni di lavoro (km)	2001	2000
Percorrenza totale	27.081.805	21.759.983
• con auto aziendali	3.063.289	3.379.295
• con auto dei dipendenti	24.018.516	18.380.688

Indicatori di performance ambientale	2001	2000
Emissione di CO <sub>2</sub> per dipendente (kg)	3.601	3.700
Missioni di lavoro per dipendente (km)	2.077	1.693



# PERFORMANCE ECONOMICA

**D**i seguito sono riportati i principali risultati economico-finanziari della Banca ed il prospetto del calcolo e della distribuzione del Valore Aggiunto, secondo gli schemi previsti dalle linee guida ABI.

In questa sede viene fatto riferimento al Valore Aggiunto Globale, calcolato come differenza tra il totale della “produzione lorda” e quello dei “consumi”, ricomposta poi quale sommatoria degli importi distribuiti ai diversi stakeholder.

La metodologia di calcolo si concretizza nell'utilizzo e nella riclassificazione di voci del Conto Economico del Bilancio d'esercizio, documento redatto nel rispetto delle norme civilistiche e verificato dagli organi di controllo, elementi che assicurano l'affidabilità dei dati e li rendono rilevabili con facilità. La metodologia stessa presenta, peraltro, dei limiti che è opportuno evidenziare.

Essa, infatti, fornisce l'espressione “contabile” della ricchezza prodotta dalla Banca: le finalità di un Bilancio Socio-Ambientale sono invece quelle di quantificare l'incidenza complessiva dell'attività di un'organizzazione sul livello di benessere dei propri stakeholder.

Occorre, dunque, tenere presente che quando si parla di Valore Aggiunto si fa riferimento ad una grandezza in grado di rappresentare solo una parte del benessere prodotto e trasferito all'esterno.

Con questo non si intende ridurre la valenza della grandezza “Valore Aggiunto”, bensì precisarne i limiti ai fini di una valutazione corretta dei dati.



## DATI SIGNIFICATIVI DI GESTIONE

BANCA MPS

Dati significativi di gestione	2001	2000	1999
Importi in migliaia di Euro			
<b>CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO</b>			
Margine di interesse	1.227.601	1.158.774	1.118.646
Commissioni e proventi finanziari netti e da servizi	1.615.000	1.421.940	1.193.015
Margine di intermediazione	2.842.601	2.580.714	2.311.661
Oneri e spese di gestione	1.467.750	1.355.192	1.253.441
Risultato lordo di gestione	1.374.851	1.225.522	1.058.220
Accantonamenti, rettifiche e riprese di valore	417.356	436.121	457.666
Utile ordinario	957.495	789.401	600.554
Utile al lordo delle imposte	1.197.446	858.736	849.526
Utile d'esercizio	717.469	507.529	403.117
<b>STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO</b>			
Cassa e disponibilità	391.813	220.690	179.098
Totale crediti	50.059.178	52.709.486	45.798.886
Titoli non immobilizzati	4.794.025	5.737.428	6.645.812
Immobilizzazioni	2.333.786	1.996.977	1.504.863
Altre voci dell'attivo	17.335.354	13.779.005	13.145.095
Totale dell'attivo	74.914.155	74.443.586	67.273.754
Totale debiti	56.679.367	60.306.684	55.199.629
Fondi a destinazione specifica	1.246.015	1.254.447	1.000.277
Altre voci del passivo	7.810.273	5.417.641	5.487.669
Passività subordinate	2.950.048	1.644.641	1.033.557
Patrimonio netto*	5.808.572	5.400.572	4.132.743
Totale passivo	74.914.155	74.443.586	67.273.754
<b>INDICI DI EFFICIENZA DEL PERSONALE</b>			
Impieghi a clientela (**) / Numero medio dipendenti bancari	2.776	2.926	2.683
Raccolta globale da clientela (***) / Numero medio dipendenti bancari	7.583	7.224	6.714
Spese per il Personale / Margine di intermediazione	29,5%	30,2%	33,0%
Margine di intermediazione / Numero medio dipendenti totali	203	188	171
Risultato lordo / Numero medio dipendenti totali	98	89	78
Raccolta diretta da clientela / Numero medio dipendenti bancari	3.725	3.520	3.246
Numero medio dipendenti totali	14.028	13.722	13.490
Numero medio dipendenti att. bancaria (****)	12.923	12.558	12.288
<b>INDICI PATRIMONIALI</b>			
Patrimonio netto / Impieghi lordi	15,79%	14,29%	12,35%
Patrimonio netto / Raccolta globale da clientela (***)	5,93%	5,95%	5,01%
<b>INDICI DI REDDITIVITÀ</b>			
ROE (Return on Equity) (*****)	12,8%	12,5%	11,6%
ROA (Return on Assets)	2,3%	2,1%	2,0%

\* compreso l'utile da distribuire.

\*\* al lordo delle svalutazioni ed al netto del prestito titoli.

\*\*\* escluse le operazioni di pronti contro termine e prestito titoli.

\*\*\*\* esclusa attività servizio riscossione tributi.

\*\*\*\*\* percentuale 2001 riferita all'utile risultante dal bilancio pro-forma, redatto sulla base dei principi contabili applicati per il bilancio 2000.

Prospetto analitico Valore Aggiunto	2001	2000	1999
Importi in migliaia di Euro			
<b>RICAVI</b>			
Interessi attivi, commissioni attive ed altri ricavi	5.698.520	5.164.461	4.457.099
<b>1 TOTALE PRODUZIONE LORDA</b>	<b>5.698.520</b>	<b>5.164.461</b>	<b>4.457.099</b>
<b>CONSUMI</b>			
Interessi passivi, commissioni passive ed altri oneri	2.437.914	2.291.783	1.875.947
Altre spese amministrative	530.281	486.827	363.023
Rettifiche/riprese di valore e altri accantonamenti	685.882	665.366	654.125
<b>2 TOTALE CONSUMI</b>	<b>3.654.077</b>	<b>3.443.975</b>	<b>2.893.096</b>
<b>3 VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>2.044.443</b>	<b>1.720.484</b>	<b>1.564.003</b>
Componenti straordinarie	269.673	147.437	275.287
<b>4 VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>2.314.116</b>	<b>1.867.921</b>	<b>1.839.290</b>
Ammortamenti	99.559	76.848	80.609
<b>5 VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>2.214.557</b>	<b>1.791.073</b>	<b>1.758.680</b>
Costo del lavoro	918.332	843.967	825.214
Erogazioni e liberalità	2.328	2.484	2.272
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	96.451	85.887	81.668
<b>6 RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>1.197.446</b>	<b>858.736</b>	<b>849.526</b>
Variazione nel Fondo rischi bancari generali	-	-	(154.976)
Imposte sul reddito d'esercizio	479.977	351.207	291.433
<b>7 RISULTATO D'ESERCIZIO</b>	<b>717.469</b>	<b>507.529</b>	<b>403.117</b>
<b>4 VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO ripartito fra:</b>			
SOCI	<b>91.963</b>	<b>82.403</b>	<b>48.250</b>
Dividendi distribuiti a soci (eccetto Fondazione)	91.963	83.403	48.250
RISORSE UMANE	<b>918.332</b>	<b>843.967</b>	<b>825.214</b>
Costo del lavoro			
• diretto*	737.640	671.603	656.526
• indiretto (oneri sociali)	180.691	172.364	168.689
COLLETTIVITÀ	<b>179.747</b>	<b>163.829</b>	<b>132.612</b>
Erogazioni e liberalità	2.328	2.484	2.272
Dividendi alla Fondazione MPS per utilità sociale	177.418	161.345	130.339
STATO, ENTI ED ISTITUZIONI	<b>576.429</b>	<b>437.094</b>	<b>373.101</b>
Imposte e tasse indirette e patrimoniali**	96.451	85.887	81.668
Imposte ed utili non distribuiti	479.977	351.207	291.433
SISTEMA IMPRESA	<b>547.646</b>	<b>340.629</b>	<b>460.114</b>
Accantonamenti/rettifiche immobilizzazioni	99.559	76.848	80.609
Riserve ed utili non distribuiti	448.087	263.781	379.504
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>2.314.116</b>	<b>1.867.921</b>	<b>1.839.290</b>

\* Sul dato 2001 incide sensibilmente l'acquisizione di un ramo d'azienda da Banca 121.

\*\* Importi comprensivi dell'imposta di bollo recuperata dai clienti.

Nota:

Per gli esercizi 1999 e 2000 il valore dei consumi risulta variato rispetto a quello indicato nel precedente bilancio sociale in quanto le rettifiche/riprese di valore su immobilizzazioni finanziarie e gli ammortamenti dei beni concessi in leasing sono stati riclassificati tra i consumi. Di conseguenza è stato modificato anche il valore aggiunto globale lordo.



In uno scenario di mercato improntato all'instabilità e all'incertezza, la Banca ha proseguito lungo il sentiero del miglioramento delle performance economiche ottenendo risultati positivi in termini sia di margini che di volumi.

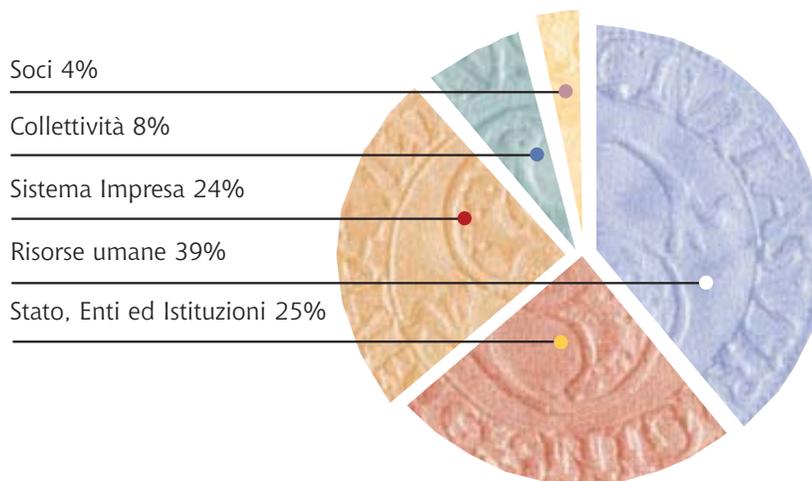
Si segnalano gli aumenti dell'utile d'esercizio (+41,36%), del ROE (dal 12,5% al 12,8%) e del margine di interesse (+5,93%).

In linea con questi risultati, il Valore Aggiunto è cresciuto di oltre il 23% rispetto al 2000.

Il grafico evidenzia, in dettaglio, la ripartizione del Valore Aggiunto tra i diversi stakeholder:

- 39% alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto, di quiescenza e simili;
- 24% al Sistema Impresa e quindi al futuro dell'azienda;
- 25% allo Stato, agli Enti Locali ed alle Istituzioni sotto forma di imposte dirette ed indirette;
- 8% alla Collettività tramite erogazioni, liberalità e dividendi corrisposti alla Fondazione MPS, questi ultimi inclusi in questo aggregato in considerazione della missione della Fondazione stessa, che è quella di svolgere opere sociali a favore della collettività;
- 4% ai soci (esclusa la Fondazione) sotto forma di dividendi.

#### RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (anno 2001)



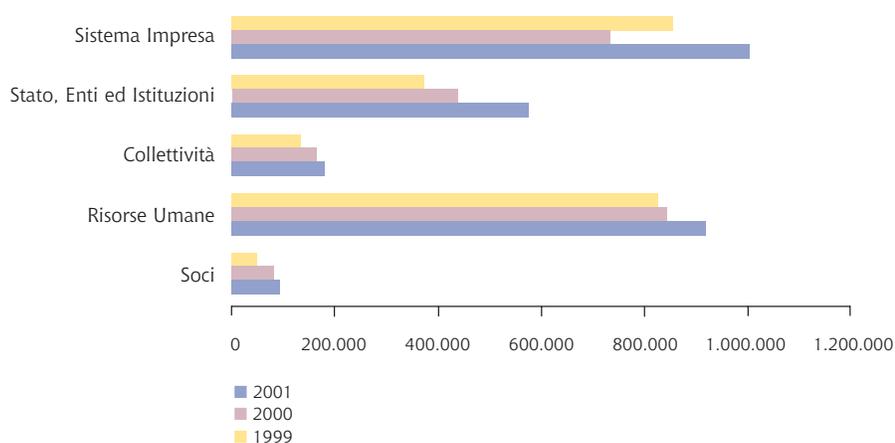
I dati relativi alla ripartizione del Valore Aggiunto denotano che gli aumenti degli ultimi tre anni si sono tradotti in una corrispondente variazione delle quote di tutte le categorie di stakeholder, con la sola eccezione del 2000, nel quale si è avuta una diminuzione per il Sistema Impresa.

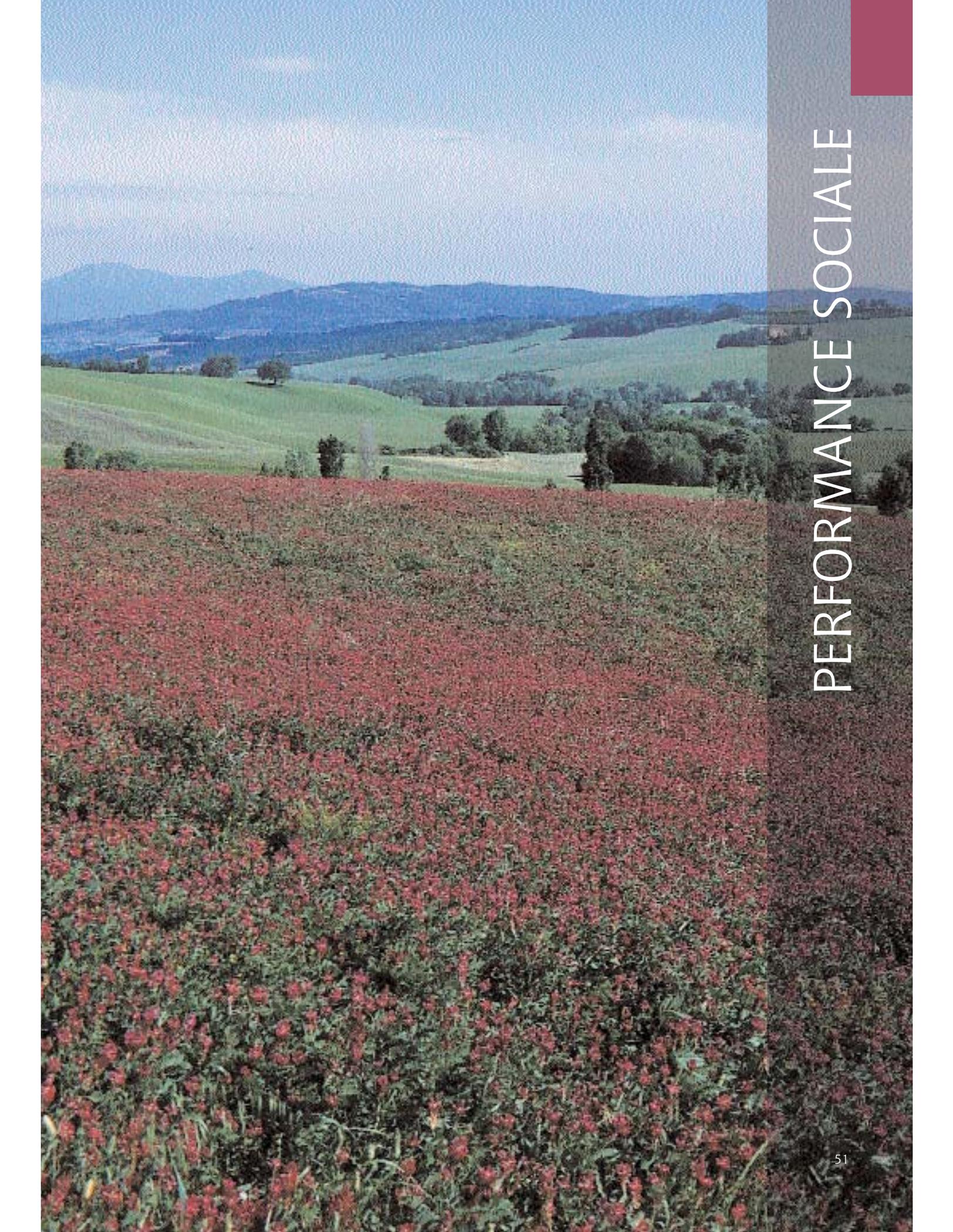
Per quanto riguarda quest'ultimo, le quote sono state comunque, in valore assoluto e in percentuale, sempre piuttosto elevate, grazie ad accantonamenti, riserve ed utili non distribuiti ai soci.

Si è inteso così consolidare il patrimonio della Banca e quindi creare i presupposti per uno sviluppo responsabile di lungo periodo, favorendo così anche le prossime generazioni. Alla Collettività è stato distribuito un importo di 179.747.000 €, in crescita del 9,7% rispetto a quello dell'esercizio precedente, a sua volta superiore del 35,5% rispetto a quanto distribuito nel 1999.

### Ripartizione Valore Aggiunto negli ultimi 3 anni

(migliaia di Euro)





PERFORMANCE SOCIALE

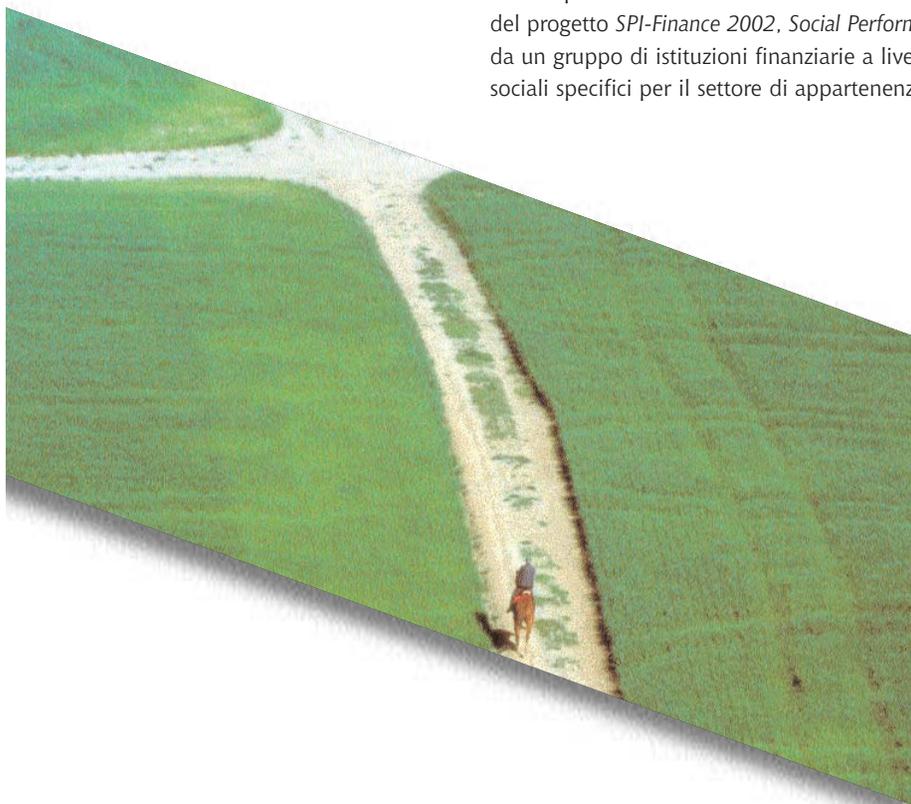
## RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE

Ogni impresa è chiamata ad assumere una responsabilità sociale nei confronti dei diversi stakeholder, attraverso un giusto equilibrio tra i vari legittimi interessi, nella convinzione che un dialogo aperto e costante e la ricerca continua di percorsi condivisi costituiscano un processo indispensabile per mantenere costanti nel tempo elevati indici di efficienza e redditività.

Nel presente capitolo sono evidenziati i flussi di risorse e prestazioni che vengono scambiati tra la Banca e i seguenti stakeholder:

- **le risorse umane**, primi artefici del raggiungimento degli obiettivi della Banca;
- **i clienti**, di cui la Banca mira a soddisfare richieste ed esigenze con la propria offerta di prodotti e servizi;
- **i soci**, che supportano la Banca con la loro fiducia;
- **la collettività**, per il cui benessere la Banca si prodiga fattivamente;
- **le istituzioni**, con cui vengono da sempre intrattenuti rapporti di collaborazione;
- **i fornitori**, che alimentano i processi produttivi e contribuiscono alla qualità degli stessi.

I criteri di valutazione utilizzati per rendicontare le attività svolte e i risultati conseguiti sono basati, principalmente, sulle indicazioni espresse dal "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito" elaborato dall'ABI e sugli orientamenti forniti nell'ambito del progetto *SPI-Finance 2002, Social Performance Indicators for the Financial Industry*, avviato da un gruppo di istituzioni finanziarie a livello mondiale, che hanno sviluppato indicatori sociali specifici per il settore di appartenenza.



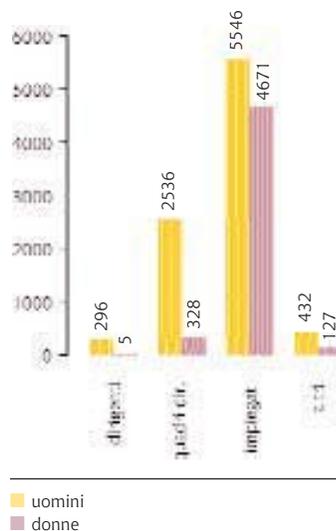


## RISORSE UMANE

Il clima e la cultura aziendali, il livello di soddisfazione e di coinvolgimento delle persone, l'attitudine al dialogo nonché la qualità della comunicazione interna sono tutti fattori sui quali si misura, al pari del cash flow e della customer satisfaction, la capacità di creazione di valore dell'azienda.

E' per questo che la Banca considera i dipendenti tra i principali stakeholder, ponendo particolare attenzione alla gestione degli stessi.

Composizione del personale per qualifica (\*)



(\*) riferito a "Organico complessivo Italia".

### ORGANICO (al 31.12.2001)

Servizi Bancari Italia *	12.869
Servizio Riscossioni Tributi	1.072
<b>Organico complessivo Italia</b>	<b>13.941</b>
Personale all'estero	192
<b>Organico complessivo</b>	<b>14.133</b>

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

L'organico della Banca sul territorio nazionale, comprensivo del personale del Servizio Riscossione Tributi (1.072 persone), si è attestato per l'anno 2001 a 13.941 unità (+ 143 rispetto al 31.12.2000).

A livello di "forza effettiva" (cioè considerando anche i dipendenti distaccati attivi e passivi) il personale complessivo dei Servizi Bancari Italia ammontava, a fine 2001, a 11.961 unità.

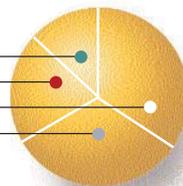
Per evitare un appesantimento dell'esposizione ed in analogia con quanto riportato nella relazione di bilancio della Banca, le analisi e le notizie che seguono sono riferite al solo personale dei Servizi Bancari Italia e quindi non riguardano quello del Servizio Riscossione Tributi, che del resto è pari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

E' proseguito il processo di rinnovamento e potenziamento degli organici.

Alle cessazioni ordinarie e agli esodi incentivati (complessivamente 405 unità) si è accompagnato un programma di assunzioni che ha riguardato 634 giovani ad elevato potenziale (in gran parte laureati con il massimo punteggio), cui si sono aggiunte alcune professionalità di notevole spessore specialistico. Particolare rilievo nel corso dell'anno

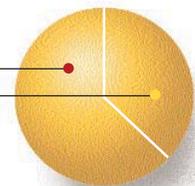
### Composizione per fasce d'età

fino a 30 anni **13%**  
 oltre i 51 **20%**  
 dai 41 ai 50 anni **34%**  
 dai 31 ai 40 **32%**



### Ripartizione uomini / donne

Uomini **63%**  
 Donne **37%**



hanno avuto il rafforzamento delle strutture di Rete (*front line* commerciale), l'apertura di un consistente numero di nuovi sportelli e lo sviluppo dell'operatività del Call Center.

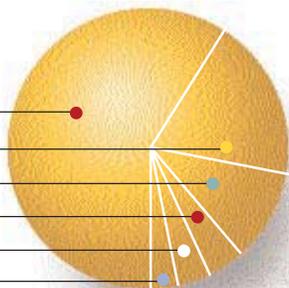
Dall'analisi dei dati relativi alla composizione degli organici emergono, fra l'altro:

- la giovane età delle risorse, un'anzianità di servizio relativamente bassa (circa il 60% inferiore ai 20 anni) e una significativa incidenza del personale femminile (37%);
- la consistente quota dei laureati (20%), in particolare per la categoria dirigenti (43,6%).

TITOLO DI STUDIO	Dirigenti		Quadri Direttivi		Impiegati		Altri		Totale
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	
Laurea	125	5	623	98	802	883	1	0	2.537
Media superiore	168	0	1.701	179	3.664	3.196	12	3	8.923
Altro	0	0	28	24	495	373	372	117	1.409
	293	5	2.352	301	4.961	4.452	385	120	12.869

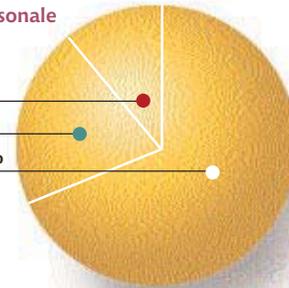
#### Tipologia

Discipline economiche e bancarie **59%**  
 Giurisprudenza **19%**  
 Scienze politiche **11%**  
 Lettere, lingue, filosofia **4%**  
 Ingegneria, informatica, matematica **4%**  
 Altro **3%**



#### Ripartizione del personale per titolo di studio

Media inferiore **11%**  
 Laurea **20%**  
 Media superiore **69%**



#### CATEGORIE PROTETTE

I dipendenti appartenenti alle categorie protette ai sensi della normativa vigente sono i seguenti:

CATEGORIA	DIPENDENTI
Disabili	540
Orfani/Vedove di guerra	213
Profughi	35
<b>Totale</b>	<b>788</b>

#### ASSENZE

Nel corso del 2001 sono state complessivamente pari a 187.345 giornate (escluse quelle del personale del Comparto Riscossione Tributi), che corrispondono a 15 giornate di assenza pro-capite. I dati suddetti non comprendono le assenze per puerperio, pari a 50.964 giornate.



## RETRIBUZIONI MEDIE ANNUE LORDE

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

CATEGORIA	Retribuzione media lorda anno 2001 (€)
Dirigenti	117.054
Quadri	53.095
Altro personale	30.173

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

## SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

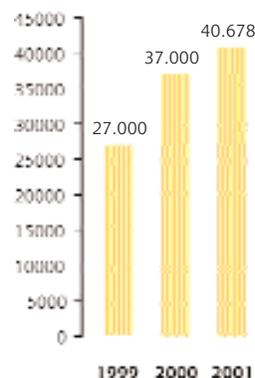
Nel 2001 è stata aumentata l'incidenza della componente variabile della retribuzione, in crescente correlazione con i risultati raggiunti, anche per effetto dell'estensione dei meccanismi incentivanti al personale impiegatizio. Tra questi, lo *Stock Granting*: sono state emesse 11.472.551 azioni, assegnate gratuitamente ai dipendenti della Banca e di alcune controllate. Sono state definite, inoltre, le linee di indirizzo dei piani di stock options, quale forma di incentivo a medio e lungo termine.

Nel 2001, infine, è partito il progetto "*Management by Objectives*" (MBO), che coinvolge tutti i livelli professionali della Banca, individuando per ciascuno un set di obiettivi specifici (quantitativi e qualitativi) e bilanciando i target relativi alla performance individuale con quelli attinenti ai risultati del Gruppo, programmati a livello di Value Based Management.

## FORMAZIONE

La formazione costituisce uno strumento di sviluppo e di supporto al mantenimento ed alla patrimonializzazione delle competenze aziendali e rappresenta una leva primaria al servizio delle strategie del Piano Industriale 2002-2005.

Totale giornate di formazione



Nel corso dell'anno 2001 si sono svolti una serie di progetti che hanno previsto attività d'aula per un totale di 40.678 giornate formative.

Tali progetti sono stati finalizzati da una parte a sostenere l'azienda nell'accrescere la sua vocazione commerciale, dall'altra ad avviare una formazione per i quadri direttivi orientata a rafforzare la capacità di gestire le risorse umane ed a sviluppare logiche di team working, in un'ottica di qualità del servizio al Cliente.

In questo quadro è stata riservata particolare attenzione ad accrescere le conoscenze informatiche di tutto il personale (interessando per la Banca un totale di 2.200 persone per 3.780 giornate), accanto ad un'intensa attività indirizzata a sostenere la riorganizzazione della rete territoriale della Banca secondo il modello "Paschi Valore" (3.300 persone; 9.700 giornate).

Indici	2001	2000	1999
Penetrazione (%)	76	50	61
Durata media	1,64	2,85	1,69
Giornate pro-capite	2,94	3,09	2,36

**Penetrazione**

Indica la percentuale dei dipendenti che nel periodo considerato sono stati raggiunti da almeno un intervento formativo (escluso Servizio Riscossione Tributi).

**Durata media**

Esprime la durata media degli interventi formativi in termini di giornate.

**Giornate pro capite**

Esprime il numero di giornate di formazione procapite mediamente erogate.

All'attività in aula va aggiunta anche la **formazione a distanza**, gestita attraverso la rete *intranet* (5.208 persone; 15.624 ore), che ha avuto inizio nella seconda parte dell'anno e si svilupperà nel corso del 2002. Essa usufruirà sia di un'attività strutturata di *e-learning* (caratterizzata da un'estrema flessibilità) sia della piattaforma informatica PEGASUS, in grado di consentire la gestione personalizzata delle attività formative.

La Banca ha inoltre dotato tutti i dipendenti di un PC portatile, tramite il quale essi possono accedere ad una biblioteca virtuale e fruire dei corsi *on-line*. Fra questi sono da tempo disponibili quelli sulla salute e la sicurezza dei lavoratori e sulla privacy.

**Progetto "Modello Business Oriented"**

Trattasi di un progetto di revisione dei modelli di gestione e di sviluppo delle risorse umane, che si sviluppa attraverso la definizione di un modello integrato basato sulle competenze distintive di orientamento agli affari, che assegna un ruolo fondamentale alla formazione.

**Progetto "Le Rotte del Cambiamento"**

E' in corso di svolgimento ed ha l'obiettivo di diffondere la visione strategica del Piano Industriale fra tutti i dipendenti e fornire loro una chiara ed articolata conoscenza di aspetti fondamentali dell'azienda quali la Carta dei Valori, la struttura e la missione del Corporate Center, la riorganizzazione del Gruppo secondo la logica divisionale e quella del modello Paschi Valore, l'importanza del lavoro di squadra, la centralità del cliente nell'ottica dei progetti Customer Relationship Management (CRM) e Previdenza e Finanza Personale (PFP).



## COMUNICAZIONE INTERNA

Un ruolo di primo piano, come veicolo della comunicazione ai dipendenti, è svolto dalla rivista "Filo Diretto", *house organ* del Gruppo. In concomitanza con l'attivazione delle caselle postali elettroniche per tutti i dipendenti, è iniziata, inoltre, la pubblicazione di "Montepaschi News Interna", la newsletter realizzata ed inviata ad essi esclusivamente in formato elettronico.

## CONTRIBUTI AZIENDALI A FAVORE DEI DIPENDENTI

Relativamente al fondo pensione complementare, cui sono iscritti tutti i dipendenti, l'importo versato dalla Banca nel 2001 è pari a 9.952.000 €.

Gli altri interventi di varia natura a favore dei dipendenti sono:

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI	IMPORTO (€)
Polizze assicurative *	6.322.443
Polizze infortuni **	2.316.070
Premio fedeltà ***	1.636.000
Erogazioni figli studenti	521.612
Attività ricreative e culturali	367.797
<b>TOTALI</b>	<b>11.163.922</b>

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

\*\* Infortuni professionali ed extraprofessionali.

\*\*\* Una mensilità annua media lorda al raggiungimento del 25° anno di anzianità di servizio.

### *Facilitazioni creditizie*

Nel 2001 sono state pari a 82.000.000 €, suddivise fra:

- mutui a tasso agevolato per l'acquisto della "prima casa":  
n. 413 per un importo di 39.664.000 €;
- sovvenzioni: per situazioni di necessità familiari n. 2.280 per 40.216.000 €;  
per acquisti e ristrutturazioni di immobili n. 124 per 2.142.000 €.

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

Ha per scopo l'aiuto morale e materiale ai soci ed alle loro famiglie attraverso la concessione di sovvenzioni, prestiti e altre varie forme di assistenza.

Nel 2001 ha ricevuto dalla Banca contributi per un importo di 356.952 €.

## CIRCOLI RICREATIVI AZIENDALI (CRAL)

Hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'attuazione di servizi sociali per la ricreazione educativa, la promozione di attività culturali, artistiche, sportive e turistiche. Al 31.12.2001 i CRAL erano 56 con 9.830 iscritti, di cui 8.233 dipendenti e 1.597 pensionati. I contributi erogati dalla Banca a loro favore nel 2001 sono stati pari a 253.601 €.

## RAPPORTI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

L'anno 2001 ha visto la conclusione delle trattative per il rinnovo del Contratto Integrativo Aziendale, risultato particolarmente innovativo correlato alla nuova impostazione contrattuale realizzata a livello nazionale.

Le peculiarità e la complessità delle tematiche affrontate hanno, di fatto, consentito di instaurare una serie di ulteriori cicli negoziali propedeutici alla realizzazione pratica delle più significative intese raggiunte, quali quelle in materia di sistemi incentivanti, di percorsi professionali, di formazione e valutazione.

In tale ambito è stata prevista la costituzione di un Osservatorio Aziendale con la finalità di monitorare le modalità di interazione tra il personale all'interno di tutte le diverse realtà operative; l'Osservatorio avrà inoltre lo scopo di proporre modelli di comunicazione e di relazione tra i dipendenti di tutti i livelli, nonché di promuovere il miglioramento dei rapporti in un'ottica tesa a preservare la personalità individuale ed a mantenere, in generale, un elevato standard di "qualità" della vita all'interno dell'azienda.

## CONTENZIOSO

Le richieste di conciliazione dinanzi al Giudice del Lavoro ed alle Direzioni Provinciali del Lavoro alla data del 31.12.2001 erano n. 120 ed interessavano 185 dipendenti.

Esse riguardano rivendicazioni, per lo più di natura economica, iniziate in anni precedenti (correlate soprattutto ai processi di incorporazione di banche minori al Sud), che non sono state ancora definite nei vari gradi di giudizio.

## GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI DIPENDENTI

La sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro continuano ad essere uno degli obiettivi prioritari della Banca, che da tempo ha provveduto ad organizzare, al suo interno, un sistema di prevenzione adeguato alla dimensione ed alla composizione della struttura, caratterizzata, fra l'altro, dalla presenza di numerose dipendenze distribuite pressoché sull'intero territorio nazionale.

Le misure generali di tutela sono essenzialmente incentrate su:

- valutazione preventiva dei rischi;
- rispetto dei principi ergonomici;
- priorità nell'adozione di misure collettive rispetto a quelle individuali;
- corretta programmazione dei processi lavorativi;
- regolare manutenzione e pulizia di ambienti, attrezzature, macchine ed impianti;
- informazione e formazione dei lavoratori.

Nel 2001 è proseguita l'attività di verifica e monitoraggio di alcuni fattori di rischio, quali l'inquinamento acustico ed elettromagnetico, l'amianto, la luminanza, il rumore e la qualità dell'aria.

Per facilitare l'acquisizione, sia a livello periferico che centrale, delle informazioni necessarie per una migliore conoscenza dei singoli contesti di rischio, nonché per consentire il monitoraggio e la gestione delle problematiche connesse con la sicurezza nei luoghi di lavoro, viene applicata una procedura denominata "MPSafe" (Monte Paschi Sicuro), con



l'obiettivo di facilitare la diffusione delle disposizioni, la verifica degli adempimenti, la pianificazione ed il controllo degli interventi di manutenzione.



Per quanto riguarda l'informazione ai lavoratori è stato realizzato un manuale contenente informazioni riguardo a "Sicurezza nei luoghi di lavoro", "Piano di emergenza" e "Primo soccorso".

Nell'ottica del miglioramento della salubrità negli ambienti di lavoro va anche la scelta, adottata dalla Banca, di emanare un regolamento interno quale misura preventiva per ridurre il rischio connesso al fumo da tabacco.

Per quanto riguarda gli **infortuni**, come risulta dalla tabella che segue, negli ultimi tre anni si è verificata una diminuzione di quelli all'interno dell'azienda, mentre sono aumentati quelli esterni, principalmente a causa di incidenti stradali occorsi durante lo svolgimento di incarichi lavorativi o nel tragitto casa/ufficio.

#### STATISTICHE INFORTUNI

	2001	2000	1999
Numero dipendenti	12.869	12.661	12.169
Totale infortuni all'interno dell'azienda	45	49	53
Totale infortuni all'esterno dell'azienda	69	53	23
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>102</b>	<b>76</b>

A partire dal 2001 la Banca si è impegnata in un'indagine per individuare i lavoratori da considerare "videoterminalisti", da sottoporre ad uno specifico programma di visite mediche. Tale indagine viene condotta sia presso gli uffici della Direzione Generale che presso le Dipendenze e, nonostante sia ancora in corso, una parte dei dipendenti interessati è già stata informata, formata e sottoposta a sorveglianza sanitaria.

Per quanto concerne i *Call Center*, la Banca ha deciso di sottoporre alla sorveglianza stessa tutti gli addetti, in considerazione del fatto che l'utilizzo di videoterminali fa parte integrante della loro attività lavorativa.

Nell'attualità sono classificati quali "videoterminalisti" circa 1.800 lavoratori.



## SICUREZZA

Dal mese di settembre 2001 la sicurezza antifurto ed antirapina (*Security*) è gestita, tramite il Servizio Economato di Gruppo (Servizi di Supporto), dall' Area Corporate Responsibility e Logistica del Corporate Center.

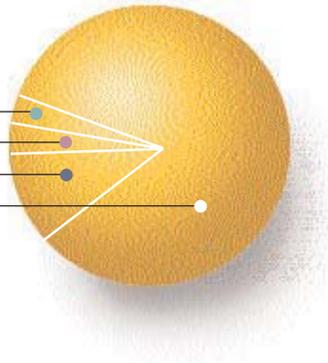
La necessità e l'importanza di salvaguardare dalle conseguenze di attacchi criminosi l'incolumità dei dipendenti e dei clienti nonché i beni della Banca sono costantemente all'attenzione. Nel 2001 sono stati spesi 34.094.419 € per impianti antirapina e mezzi forti, attività di manutenzione, servizi di vigilanza e di pronto intervento e assicurazioni.

Particolare attenzione è stata posta alla definizione di nuovi standard per adeguare la configurazione dei sistemi di sicurezza, soprattutto mezziforti ed impianti di videoregistrazione, all'evoluzione tecnologica, sperimentando ed attivando gli apparati ritenuti più idonei.

Nel 2001, inoltre, è proseguito lo studio per la realizzazione di un nuovo sistema centralizzato degli impianti di allarme.

### Composizione delle spese per antifurto e antirapina

Assicurazioni	<b>3%</b>
Manutenzioni	<b>3%</b>
Impianti antirapina e mezzi forti	<b>10%</b>
Servizi di vigilanza e di pronto intervento	<b>84%</b>





## CLIENTI

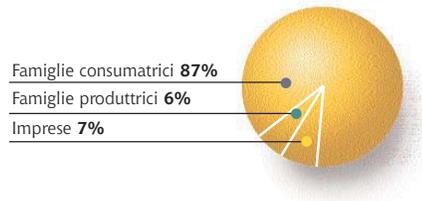
**Numero clienti**  
(migliaia)



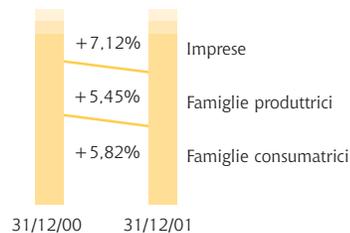
A fine 2001 il numero dei Clienti si attestava a 2.486.721, con un aumento del 5,9% sul 2000 (l'incremento nel 2000 rispetto al 1999 è stato pari all'8,2%). Tali dati dimostrano la grande efficacia della politica commerciale e di prodotto ma anche la capacità della Banca di individuare e soddisfare pienamente le esigenze della clientela.

Il grafico che segue indica la composizione del portafoglio clienti: nell'87% dei casi il cliente della Banca appartiene al settore delle famiglie consumatrici, per il 6% a quello delle famiglie produttrici e per il 7% a quello delle imprese. L'incidenza delle famiglie conferma l'elevata base *retail* della Banca.

**Ripartizione della clientela**



**Crescita del Patrimonio Clienti nel 2001**



L'andamento dei singoli segmenti evidenzia comunque che nel 2001 l'incremento percentuale più elevato del numero dei clienti è stato quello relativo al settore imprese (+7,12%, a fronte di un aumento totale del 5,9%).

### "PASCHI VALORE"

E' stata completata l'implementazione del progetto "Paschi Valore" su tutto il *front line* della Banca, determinando una completa revisione dell'assetto distributivo, basata sulla "divisionalizzazione" in funzione dei segmenti *retail* e *corporate*, con redistribuzione delle risorse a favore della rete di vendita, attivando forme di forte integrazione con le società di prodotto e potenziando le funzioni di assistenza e consulenza per la clientela.

### ASSETTO ORGANIZZATIVO "PASCHI VALORE" NELLE FILIALI



Nell'esercizio è stato inoltre avviato il progetto di diffusione degli strumenti di marketing e di interazione con la clientela (datawarehouse di marketing, agenda elettronica, ecc.), finalizzato ad uniformare la piattaforma informatica di marketing.

## RACCOLTA

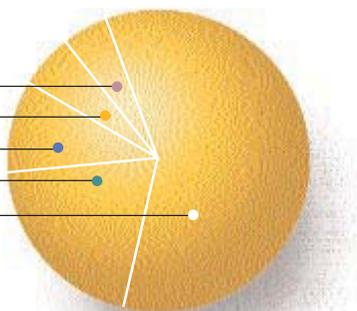
Al 31 dicembre 2001, la raccolta complessiva da clientela ha superato 101.000.000.000 €, con una crescita su base annua del 5,9%.

Tale risultato conferma l'efficace presidio delle relazioni con la clientela che ha consentito, anche in un anno difficile, di accrescere le preferenze verso la Banca.

Per quanto riguarda la raccolta diretta, che alla fine del 2001 ha superato i 48.139.000.000 €, la composizione per settore economico di appartenenza dei clienti conferma la forte incidenza delle famiglie, che occupano un ruolo centrale nell'ambito delle politiche di sviluppo di nuovi prodotti e servizi.

### Raccolta diretta

Amministrazioni pubbliche	5%
Famiglie produttrici	6%
Imprese finanziarie e assicurative	10%
Imprese non finanziarie	20%
Famiglie consumatrici	59%



## IMPIEGHI

Nell'ambito di una gestione tesa a privilegiare la qualità del credito, il miglioramento del "pricing" ed il contenimento degli assorbimenti patrimoniali (anche tramite la ricomposizione del portafoglio prestiti), gli impieghi si sono attestati a 36.410.000.000 €, manifestando una sostanziale stabilità rispetto all'anno precedente. Tale dinamica assorbe gli effetti delle cartolarizzazioni effettuate nel corso del 2001 (2.058.000.000 €) e delle politiche di riposizionamento strategico delle filiali estere, tese a ridurre l'esposizione creditizia. Al netto di tali fenomeni, la crescita degli impieghi si attesterebbe a +6,3%.

Le linee operative sono state orientate allo sviluppo dell'attività con imprese caratterizzate da un adeguato potenziale di crescita (in particolare Piccole e Medie Imprese - P.M.I. - per le quali si conferma la tendenza a ricoprire il ruolo di "Banca di riferimento"), in una logica di selezione per aree territoriali e segmenti produttivi.



## LA RIPARTIZIONE PER SETTORE DI ATTIVITÀ

I dati del sottostante prospetto consentono di apprezzare la distribuzione fra i diversi settori:

IMPIEGHI DELLE DIPENDENZE ITALIA A CLIENTELA ORDINARIA RESIDENTE		
(importi in milioni di €)		
Settori	31/12/01	Var.% Dic 01/Dic 00
Amministrazioni pubbliche	4.123	5,3
Imprese finanziarie e assicurative	2.963	12,6
Credito alla produzione	19.881	6,4
• Società non finanziarie	17.527	5,4
• Famiglie produttrici	2.354	14,9
• artigiane	516	13,3
• altre famiglie produttrici	1.838	15,4
Famiglie consumatrici	5.977	8,0
Altri settori	222	17,7
<b>Totale</b>	<b>33.166</b>	<b>7,2</b>

In particolare, all'interno del settore "credito alla produzione" (il più rappresentativo in termini dimensionali: stock a fine esercizio 19.881.000.000 €, +6,4%), la ripartizione per ramo di attività economica conferma, a sua volta, la tradizionale, ampia diversificazione del portafoglio impieghi, conseguente agli indirizzi delle politiche commerciali.

## I CANALI INNOVATIVI

Nel corso del 2001 la Banca ha continuato a seguire con determinazione la "strategia distributiva multicanale integrata", con l'obiettivo prioritario di potenziare l'offerta commerciale alla clientela retail e quindi di aumentare gli strumenti messi a disposizione del cliente per gestire i rapporti che intrattiene con la Banca.

Da segnalare il forte sviluppo dei canali e l'aumento del numero dei clienti telematici, pari al 44% sul 2000. Nel 2001, il peso delle transazioni effettuate tramite i canali telematici sul totale di quelle eseguite dalla Banca è stato pari a circa il 20%.

E' stato rilevato che il 47% degli intestatari di contratti multicanale privilegia ed utilizza in modo completo i servizi multimediali, recandosi sempre meno presso le filiali, in virtù della facilità di accesso, nonché dell'ampiezza dei servizi offerti e della loro flessibilità.

A sostegno delle politiche distributive si è sviluppata l'attività di Call Center con un indirizzo sempre più commerciale. Tale sviluppo persegue i seguenti obiettivi:

- allargamento dell'operatività dei canali innovativi per decongestionare le filiali e per consentire alle reti di dedicare più tempo alle attività di consulenza e vendita;
- educazione della clientela a un maggior utilizzo dei nuovi canali, con una conseguente diminuzione del costo delle operazioni a più basso valore aggiunto.

## CANALI TELEMATICI

Canale	Numero clienti	
	31.12.01	31.12.00
PaschiHome	180.883	109.521
PaschiIntel	122.760	92.734
PaschiInrete	10.719	7.541
PaschiinCommerce	211	94
PaschiinAzienda	1.648	-
Paschi Video (attivi)	21.429	17.127
Altri	12.124	14.844
<b>Totale</b>	<b>349.774</b>	<b>241.861</b>

Dal mese di ottobre del 2001 è stata avviata la commercializzazione di PaschiInAzienda, un nuovo servizio di internet banking per il segmento corporate, che consente alla clientela di svolgere direttamente un'ampia gamma di operazioni di carattere informativo e dispositivo nell'area incassi e pagamenti.

Anche il sito internet della Banca ha continuato a sviluppare una gamma di offerta assai ampia, attraverso l'implementazione di nuovi ed innovativi servizi.

#### PROGETTO "RISCHIO RICICLAGGIO"

E' stato avviato nell'ottobre 2001, con lo scopo di eseguire un complessivo assessment delle soluzioni organizzative ed informatiche adottate dalle aziende del Gruppo per la mitigazione del "rischio riciclaggio".

Obiettivo complementare è lo sviluppo di uno strumento, modulare ed "agile" da mantenere, per l'identificazione ed il monitoraggio continuo, a livello di Gruppo, del rischio in argomento.

#### GESTIONE DATI PERSONALI

Tenuto conto del crescente utilizzo di internet e delle sue applicazioni, nonché dello sviluppo delle attività promozionali collegate all'evoluzione della new economy, la Banca ha proceduto alla pubblicazione sul sito internet di una Privacy Policy, contenente puntuali informazioni agli utenti che visitano il sito e che forniscono i loro dati personali per aderire alle proposte presentate. L'informativa permette all'utente di conoscere le regole alle quali la Banca si attiene, incluse quelle relative al trattamento dei dati personali raccolti on-line. Alla data del 31 dicembre 2001 erano stati rilasciati, da parte dei clienti attivi, circa 1.079.000 consensi al trattamento dei dati personali, con un incremento di quasi il 20% rispetto al 2000. In ogni caso, la Banca ha regolarmente svolto gli adempimenti previsti nei confronti di tutti gli interessati che hanno aperto un rapporto dopo l'emanazione della Legge 675/96; la posizione di coloro che all'entrata in vigore della suddetta legge risultavano già clienti e che non hanno ancora manifestato il loro consenso è in procinto di essere "normalizzata" in seguito all'emanazione del D. Lgs. 467/01 che, fra l'altro, semplifica i casi in cui il "consenso" è obbligatorio.

La costante azione di sensibilizzazione di tutto il personale sulla materia, in particolare per quanto riguarda il corretto trattamento dei dati, ha comportato una drastica riduzione delle richieste, formalizzate ai sensi dell'articolo 13 della Legge 675/96, di accesso ai dati.



D'altro canto, la Banca ha aumentato i propri canali di comunicazione e intensificato le relazioni con la clientela, al fine di stabilire con essa contatti sempre più diretti, tali da soddisfarne immediatamente le necessità: gli interessati, infatti, possono accedere senza alcuna formalità, sia telefonicamente sia tramite posta elettronica, ai recapiti chiaramente indicati nei modelli di informativa diffusi ai sensi dell'articolo 10 della Legge 675/96. Nell'interesse della clientela e per meglio tutelare il diritto alla riservatezza, la Banca pone particolare attenzione alla formazione del personale addetto al trattamento dei dati. Nel 2001 è stato distribuito a tutti i dipendenti un manuale contenente l'esposizione delle norme che regolano la materia, la descrizione delle misure di sicurezza da adottare al fine di limitare i rischi di distruzione o perdita dei dati personali, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme, nonché una serie di indicazioni riguardanti i comportamenti da tenere in circostanze tipicamente operative.

### VIDEOSORVEGLIANZA

Nell'ambito delle attività a tutela delle persone e del patrimonio aziendale, pressoché in tutte le dipendenze sono impiegati sistemi di videosorveglianza, ritenuti ormai unanimemente uno dei mezzi più efficaci per contrastare l'attività criminosa. La Banca ha focalizzato la sua attenzione sulla necessità che i sistemi stessi vengano attivati solo in presenza di un quadro articolato di garanzie, tale da soddisfare l'esigenza che il trattamento delle immagini raccolte avvenga in maniera legittima e senza ledere il diritto fondamentale della riservatezza. In attesa di una specifica legislazione sulla materia, la Banca si è dotata di un regolamento interno con il quale ha definito le modalità di ripresa, di trattamento e di utilizzo delle immagini, attenendosi anche alle indicazioni fornite al riguardo dal Garante per la protezione dei dati personali.

### CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di migliorare l'offerta commerciale, è stata avviata l'attività di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela; si è cercato, cioè, di determinare il livello della "qualità percepita" dei servizi e prodotti offerti.





Nel 2001 sono state effettuate dalla Banca due indagini di Customer Satisfaction:

- la prima riguarda i servizi di “Banca Diretta”;
- l'altra riguarda i mutui per i privati.

I risultati delle indagini sono stati elaborati ed utilizzati ai fini dell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ma hanno rappresentato anche un importante momento di riflessione ed un riferimento per il miglioramento dei prodotti e servizi nell'ottica di una gestione orientata al cliente.

La Banca, inoltre, ha progressivamente implementato sulla rete il progetto CRM (Customer Relationship Management), una strategia di business che promuove ulteriormente una cultura improntata sulla centralità del cliente attraverso un processo complessivamente orientato ad una maggiore conoscenza del cliente stesso, necessaria per costituire una relazione stabile, durevole e reciprocamente soddisfacente.

### CERTIFICAZIONE ISO 9001 E MARCHIO “EBTRUST”

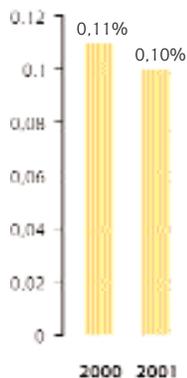
Il miglioramento dell'offerta commerciale è anche la ragione che nel 2001 ha spinto la Banca ad attivarsi per ottenere la certificazione ISO 9001:2000, come illustrato a pag. 26. Parallelamente, la Banca ha ottenuto il marchio “EBTrust”, rilasciato dalla *Det Norske Veritas* (DNV), che ha lo scopo di attestare la credibilità, l'affidabilità e la capacità della Banca di fare e-business: per questo è rivolto al sito istituzionale [www.mps.it](http://www.mps.it) e al sito WAP.

### RECLAMI

Nella piena osservanza di quanto previsto dal “Regolamento degli Uffici Reclami delle Banche e dell'Ombudsman Bancario”, un apposito “Ufficio Controllo Qualità e Reclami” si occupa con il massimo scrupolo di ogni manifestazione formale di insoddisfazione della clientela, ponendo attenzione a cogliere i momenti conflittuali quali opportunità di miglioramento dei servizi resi.

Nel 2001 il numero complessivo di reclami ha evidenziato, in valore assoluto, un lieve incremento rispetto al 2000 (2.604 rispetto a 2.578). Ciononostante, il rapporto numero reclami/numero clienti evidenzia un andamento decrescente della litigiosità.

**Reclami** (numero reclami per cliente)





## SOCI

La Fondazione Monte dei Paschi di Siena detiene il 65,74% delle azioni ordinarie; il rimanente azionariato, tra cui la gran parte dei dipendenti della Banca, è diffuso su tutto il territorio nazionale e all'estero.

Suddivisione del Capitale Sociale		al 31.12.2001
n. azioni ordinarie		2.598.557.169
n. azioni di risparmio		9.432.170
<b>Totale</b>		<b>2.607.989.339</b>
Valore nominale		Euro 0,52
Azionisti		Circa 128.000

### LA FONDAZIONE MONTE DEI PASCHI DI SIENA

È un soggetto giuridico privato con piena autonomia statutaria e gestionale. La sua attività, ispirata dai valori di qualità, sussidiarietà, solidarietà e sostenibilità, ha come obiettivo prioritario lo sviluppo solidale del territorio con interventi in ambito nazionale ed estero.

Nel 2002 la Banca ha distribuito alla Fondazione, sotto forma di dividendi per l'esercizio 2001, un importo complessivo pari a 177.418.000 €.

### COMUNICAZIONE CON I SOCI

Sin dal momento della quotazione in Borsa delle proprie azioni, la Banca ha mirato ad instaurare un giusto rapporto con la generalità degli azionisti e, in particolare, con gli investitori istituzionali.

A tal fine sono state costituite specifiche strutture aziendali dedicate alla comunicazione nei confronti dei soci:

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

In generale, tutti gli atti societari depositati presso la sede sociale in forza di disposizioni regolamentari (bilancio, relazioni trimestrale e semestrale, ecc.), sono a disposizione del pubblico, per garantire informazione, trasparenza ed equilibrio del mercato.

Le comunicazioni ai soci e al pubblico avvengono attraverso la diffusione di comunicati stampa. Esse sono inoltre assicurate quotidianamente attraverso la sezione "Investor Relations" nel sito internet della Banca, dove è presente anche un indirizzo dedicato di posta elettronica.

## INVESTOR RELATIONS

Attraverso il Settore Investor Relations sono state realizzate una serie di attività di comunicazione (incontri *one-to-one*, partecipazioni a conferenze bancarie internazionali organizzate da Brokers), in cui la Banca ha cercato di privilegiare gli incontri di tipo individuale con gestori ed analisti. Nel corso del 2001, sono stati più di 100 gli incontri *one-to-one*, mentre sono state 3 le Conference Call organizzate in occasione della pubblicazione dei dati di bilancio del 2000 e della relazione semestrale 2001.

In tale sezione si trovano le principali informazioni societarie e finanziarie relative alla Banca e a tutto il Gruppo MPS, nonché i comunicati stampa più recenti. Sempre sul sito, vi è la possibilità di ricevere, sulla base dei contatti indicati, ulteriori approfondimenti e risposte più specifiche.

Nel Gennaio 2002 si è svolto un *road show* nelle più importanti piazze finanziarie europee, al fine di illustrare i contenuti del nuovo Piano Industriale a gestori ed analisti. Sempre nel corso del 2002 sono state organizzate due *Conference Call* rivolte alla comunità finanziaria per la comunicazione dei risultati conseguiti dal Gruppo nell'esercizio 2001 e nel primo trimestre 2002.

## CORPORATE GOVERNANCE

Per rassicurare gli investitori sulla presenza all'interno dell'azienda di un modello organizzativo chiaro e ben definito, con un corretto equilibrio tra gestione e controllo, la Banca, con delibera del Consiglio di Amministrazione del 1 marzo 2001, ha aderito al Codice di Autodisciplina delle Società Quotate.

Ciò ha comportato tra l'altro una migliore definizione dei compiti del Consiglio di Amministrazione ed una più articolata configurazione della struttura del vertice della Banca. In particolare, la costituzione del Corporate Center, con specifiche funzioni di direzione, controllo e coordinamento di tutto il Gruppo, risponde proprio all'esigenza di rafforzare le politiche di *governance*.

Il **Consiglio di Amministrazione** risulta composto da membri da considerarsi, alla luce delle previsioni del Codice, come "indipendenti" in quanto gli stessi non intrattengono relazioni economiche di rilievo tali da condizionare l'autonomia di giudizio nei confronti della società, delle sue controllate, dell'azionista che la controlla; né sono titolari, direttamente o indirettamente, di partecipazioni azionarie di entità tali da permettere loro di esercitare il controllo sulla società, né partecipano a patti parasociali per il controllo della stessa.

Lo Statuto non prevede il voto di lista né altra specifica procedura per la presentazione delle proposte di nomina degli **Amministratori**; i soci possono comunque depositare presso la sede sociale, nei dieci giorni che precedono la data prevista per l'assemblea, proposte di nomina accompagnate da un'esauriente informativa riguardante le caratteristiche personali e professionali dei candidati.

Il voto di lista è invece previsto per i **Sindaci**. Anche in questo caso, entro i dieci giorni che precedono la data prevista per l'assemblea, le liste con le proposte di nomina e i "curricula" dei candidati possono essere depositate dai soci che rappresentino almeno l'uno per cento delle azioni aventi diritto di voto nell'assemblea ordinaria.

Il Consiglio di Amministrazione ha costituito al proprio interno il "**Comitato per la Remunerazione**", con il compito di avanzare proposte in ordine alla remunerazione di amministratori investiti di particolari cariche ed al trattamento economico dell'Alta Direzione, ed il "**Comitato per il Controllo Interno**", con il compito di valutare l'adeguatezza del sistema di controllo interno.



Secondo quanto prescritto dalla normativa di vigilanza, la Banca si è dotata di un sistema di controlli interni conforme a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina. In particolare, l'Area Controlli Interni risulta modulata sulla base degli assetti del Gruppo, in modo da assicurare alla Banca un'evoluzione del sistema dei controlli coerente con le disposizioni degli Organi di Vigilanza. Tale Area non dipende gerarchicamente da alcun responsabile di area operativa, ma riferisce direttamente al Direttore Generale.

### IL RATING

Nel corso del 2001, le Agenzie di Rating hanno comunicato dei giudizi sostanzialmente inalterati rispetto ai valori di fine 2000:

<b>Agenzie</b>	<b>Debito a breve termine al 31.12.2001</b>	<b>Debito a lungo termine al 31.12.2001</b>
Moody's Investors Service	P-1	A-1
Standard & Poor's	A-1	A
Fitch Ibc	F-1	A+

## COLLETTIVITÀ

I rapporti con la collettività si estrinsecano in multiformi attività della Banca, per le quali vengono individuate specifiche "categorie" di soggetti, elencate nei prospetti seguenti, che riepilogano l'impegno finanziario del 2001 per le principali iniziative inquadrate in ciascuna delle categorie stesse:

### PRINCIPALI CONTRIBUTI, EROGAZIONI E LIBERALITÀ PER INTERVENTI CON RICADUTA SOCIALE

Importi (€)

Università e Scuole	916.708
Associazioni culturali ed Enti	1.367.000
Fondazioni ed Istituzioni di ricerca scientifica	72.304
Attività artistiche ed editoriali	1.182.000

### PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI CON RICADUTA SOCIALE

Importi (€)

Attività culturali (settore artistico e musicale)	4.311.000
Attività convegnistica nel settore economico	903.424
Attività convegnistica nel settore scientifico	374.839
Attività convegnistica nel settore sociale	1.027.000
Attività nel settore sportivo	5.420.437
Altre attività	244.852

Gli interventi, come si può evincere dai prospetti sopra esposti, possono assumere varie forme, tra cui sono prevalenti le sponsorizzazioni di manifestazioni ed attività sportive e culturali promosse dagli stessi destinatari.





Qui di seguito vengono fornite notizie in merito alle principali iniziative delle varie categorie.

### RAPPORTI CON UNIVERSITÀ, ISTITUTI DI RICERCA E SCUOLE

Nell'ambito degli interventi della Banca a favore delle Università, meritano di essere segnalati i contributi a favore:

- del Polo Universitario Aretino, la cui costituzione è avvenuta con i contributi della Banca e dei principali Organi istituzionali ed imprese private del Comune e della Provincia di Arezzo;
- del Polo Universitario Grossetano. Il contributo ha permesso l'apertura a Grosseto di un corso di laurea in Economia dell'Ambiente e del Turismo sostenibile;
- della Biblioteca della Facoltà di Economia "Richard Goodwin" di Siena, per una migliore conservazione ed ammodernamento del materiale librario e di supporto.

La Banca, inoltre, in collaborazione con l'Università degli Studi di Siena ed altre istituzioni, ha contribuito, anche nel 2001, alla realizzazione di programmi formativi post-laurea. Tutti i Master sono di durata annuale e prevedono un periodo di *stage* obbligatorio da svolgere in un'azienda. La Banca stessa si è resa disponibile ad ospitare alcuni allievi in *stage*. Grazie a questi rapporti, la Banca ha il vantaggio di disporre di un interessante canale per il reperimento di risorse umane qualificate.



## PROGRAMMI FORMATIVI POST-LAUREA

Master	Descrizione	Contributo della Banca (nel 2001)
<b>MEBS -Master in Economia e Banca</b> Università degli Studi di Siena	Arrivato nel 2001 alla IV edizione, è storicamente il primo Master sostenuto dalla Banca. È un programma annuale progettato per laureati, con eccellente curriculum accademico, interessati a studi avanzati nel campo economico-bancario. Il percorso formativo prevede uno stage di ricerca in Italia o all'estero presso Istituzioni finanziarie ed Università.	Il contributo totale è stato di 211.747 €.
<b>Master Gints – Gestione delle Istituzioni Finanziarie e nuove tecnologie dell'informazione</b> Università degli Studi di Siena	Si pone l'obiettivo di soddisfare la crescente esigenza dei settori del credito e della finanza di disporre di capitale umano dotato di competenze integrate nel settore tecnologico ed economico-aziendale.	Il contributo, erogato attraverso il Consorzio Operativo del Gruppo MPS, è stato pari a di 193.671 €.
<b>Master in Economia digitale &amp; e-business</b> Università degli Studi di Siena	Mira alla formazione di figure professionali altamente qualificate in grado di soddisfare le esigenze che emergono dall'economia digitale.	Iniziativa promossa dall'Università di Siena e dalla Banca, che ha assegnato borse di studio e sostiene le spese di gestione per un importo complessivo pari a 175.595 €.
<b>Master in Economia e Management Ambientale (MEMA)</b> Università Bocconi di Milano	È finalizzato a formare figure professionali qualificate che possano operare nei diversi ambiti della gestione dell'ambiente.	Una borsa di studio di 7.746 € a copertura totale delle tasse d'iscrizione.
<b>Master in Gestione e Controllo dell'Ambiente</b> Scuola Superiore Sant'Anna – Pisa	È un corso di formazione avanzata post laurea di durata annuale avente l'obiettivo di preparare figure professionali capaci di operare a livello di strategie, azioni e valutazioni in tutte le attività che riguardano la gestione dell'ambiente.	Una borsa di studio di 6.197 € a copertura totale delle tasse d'iscrizione.
<b>Master of Laws</b> University College of London e <b>Magister Juris</b> University of Oxford	Si tratta di un accordo attivo dal 1998, tra la Banca e le Facoltà di Giurisprudenza delle Università di Siena, Oxford e Londra che prevede la realizzazione di scambi tra i laureati o laureandi appartenenti a tali università.	Contributo complessivo di 65.590 € a fronte dei costi di iscrizione e di soggiorno degli studenti.



### CONTRIBUTI A FONDAZIONI

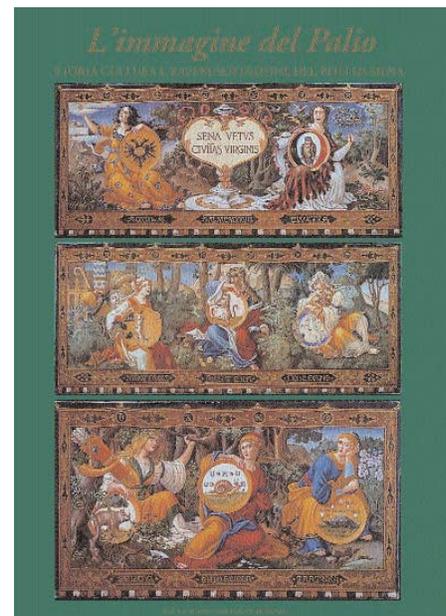
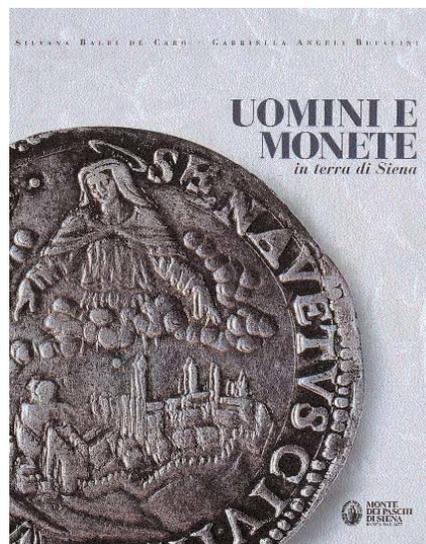
Nell'anno 2001 la Banca ha erogato, quale socio Fondatore o Sostenitore, contributi alle seguenti istituzioni:

- **Fondazione "Italia in Giappone 2001"**: costituita su iniziativa del Ministero degli Affari Esteri e dell'Associazione Italiana per l'Amicizia con il Giappone, ha come Socio Promotore la Banca. Dal 5 ottobre 2001 al 2 giugno 2002, quattro musei giapponesi hanno ospitato la mostra "L'arte e la cultura di Siena dal Trecento all'Ottocento".
- **Fondazione Teatro San Carlo di Napoli**;
- **Fondazione del Teatro del Maggio Musicale Fiorentino**.

### ATTIVITÀ EDITORIALE

La Banca pubblica con regolarità volumi di alto interesse artistico, culturale e storico caratterizzati da una prestigiosa veste tipografica e da una ricca iconografia: vengono offerti come stenna ai clienti e, a prezzo di costo, ai dipendenti. Le tirature sono assai consistenti e si attestano, in media, intorno alle 50.000 copie.

Per l'anno 2001 il tema affrontato riguarda le tradizioni più sentite della città di Siena, con "Immagine del Palio di Siena, cultura e rappresentazione di un rito". Un altro volume, dal titolo "Uomini e monete in terra di Siena", è stato dedicato alla collezione di monete antiche della Banca e prende in considerazione anche i rapporti sociali sottesi all'economia, ovvero quel complesso di relazioni e di operazioni fra gli uomini che danno luogo all'attività economica e, conseguentemente, a quella bancaria.

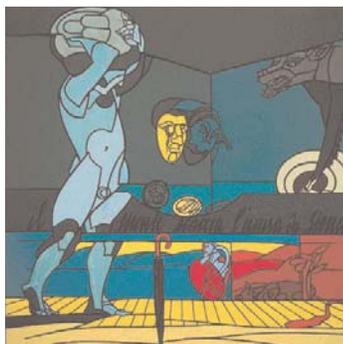


Per quanto concerne l'editoria di carattere economico, la Banca cura la pubblicazione delle due Riviste "Economic Notes – Review of Banking, Finance and Monetary Economics" (in lingua inglese, distribuita dalla Casa editrice Blackwell di Oxford) e "Studi e Note di Economia", prodotta in collaborazione con la Banca Toscana.

La prima è una rivista quadrimestrale che pubblica contributi specialistici in campo bancario, finanziario e monetario e si prefigge l'obiettivo di facilitare il dialogo tra il mondo accademico e quello degli operatori, sia a livello manageriale sia di "policy". La tiratura di "Studi e note di economia" è pari a circa 6.000 copie, che vengono distribuite principalmente ad Istituti di ricerca, biblioteche universitarie, accademici e professionisti.

Nel 2001 è stato pubblicato un supplemento contenente la catalogazione dei volumi della Biblioteca di Bonaldo Stringher (illustre Governatore della Banca d'Italia), ora di proprietà della Banca.

### PATRIMONIO ARTISTICO



**Valerio Adami**  
*Allegoria del Monte dei Paschi*

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

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

La collezione d'arte della Banca ha origini antichissime. La prima opera - la **Madonna della Misericordia**, di Benvenuto di Giovanni del Guasta - risale al 1481. Nel corso dei secoli sono state commissionate a vari artisti, od acquistate, diverse altre opere. È sorta così, attraverso gli anni, una splendida e consistente raccolta di opere d'arte, appartenenti in buona parte alla scuola senese dal XIV al XIX secolo. La raccolta può essere visitata presso il Palazzo Salimbeni, sede storica della Banca.

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

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

### ATTIVITÀ CULTURALE

Nel 2001, sono proseguite le attività di finanziamento o organizzazione di mostre ed altre iniziative di carattere culturale. Fra gli interventi di maggior rilievo si ricordano:

- **"Carlo Magno a Roma"**: esposizione allestita nelle nuove sale dei Musei Vaticani per celebrare i 1200 anni dell'incoronazione ad Imperatore di Carlo Magno;
- **"Il Genio e le Passioni Leonardo e il Cenacolo"**: esposizione di disegni di Leonardo, provenienti da varie collezioni, a Milano;
- **"Nabucco"**: La grande lirica è tornata nello splendido scenario di Piazza del Campo, per celebrare anche a Siena il centenario della morte di Giuseppe Verdi;
- **"Biccherna senesi - Arte e Finanza e l'Alba dell'Economia Moderna"**: Mostra itinerante delle biccherne, preziosi dipinti su legno che costituivano le copertine dei registri contabili del Comune di Siena durante il periodo dal Trecento al Cinquecento.



### ATTIVITÀ CONVEGNISTICA

Sono stati numerosi gli incontri con gli operatori economici, su tutto il territorio nazionale, avvenuti spesso nel corso di convegni con il coinvolgimento di società del Gruppo, che hanno riguardato il vasto panorama legato a strumenti ed opportunità finanziarie per le imprese (con particolare riguardo alle Piccole e Medie Imprese) e le problematiche legate all'introduzione dell'Euro.

Fra le principali iniziative del 2001 particolare rilievo hanno avuto:

- il convegno sulle PMI, tenutosi a Roma nella prestigiosa e suggestiva cornice degli Horti Sallustiani, con interventi del Direttore Generale delle Imprese dell'Unione Europea ed il Direttore Generale della Simest;
- il convegno, promosso da Confindustria e tenuto a Prato, che ha avuto lo scopo di presentare ufficialmente il fascicolo realizzato dalla rivista "L'imprenditore", interamente dedicato ai servizi PMI della Banca;
- il convegno sul risparmio gestito, tenuto a Bologna, con interventi di MPS Finance, Monte Paschi Asset Management SGR e Montepaschi Vita.

### INTERVENTI NELL'ATTIVITÀ SPORTIVA

Circa le sponsorizzazioni nel mondo dello sport sono da segnalare:

- Mens Sana Basket - Siena;
- Associazione Calcio Siena;
- il "Concorso ippico internazionale di Piazza di Siena", evento di grande richiamo anche a livello internazionale, organizzato nello splendido scenario di Villa Borghese;
- Concorso ippico "la Bagnaia", un prestigioso appuntamento che ormai da dodici anni riunisce gli appassionati di ippica. Nell'edizione 2001 si è svolta la finale del Campionato Italiano di Salto ad Ostacoli;
- Premio Siena Artemio Franchi, che ha lo scopo di dare continuità alla testimonianza ed all'impegno di un grande dirigente sportivo.

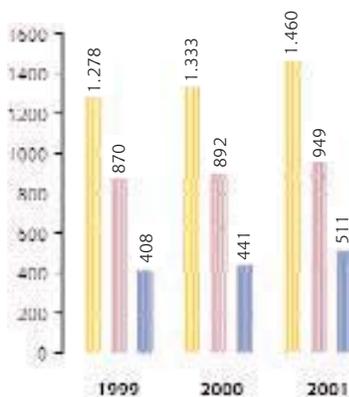
### SOSTEGNO A PROGETTI UMANITARI

Gli interventi della Banca a sostegno di progetti umanitari sono stati consistenti. Fra le azioni intraprese nel corso del 2001 ricordiamo:

- "Legatumori senese": intervento a sostegno dell'attività della medesima e per la promozione di una campagna di prevenzione rivolta alla cittadinanza ed ai soci;
- "Pavarotti & Friends" e "Concorso ippico internazionale Pavarotti": i proventi delle due manifestazioni sono stati destinati a favore dei rifugiati afgani in Pakistan;
- UNICEF: intervento per la realizzazione di un concerto finalizzato alla raccolta di fondi per l'infanzia. Particolare impegno è stato assunto dalla Banca nel "programma vaccinazioni" attivato dall'organizzazione, con interventi diretti e con la raccolta di sottoscrizioni presso la clientela.

## STATO, AUTONOMIE LOCALI ED ALTRE ISTITUZIONI

### Servizi tesoreria e cassa



■ totale  
■ servizi di cassa  
■ servizi di tesoreria

### SERVIZI DI TESORERIA E CASSA

La Banca svolge i servizi di Tesoreria e Cassa per conto di 1.460 Enti, che hanno complessivamente oltre 172.000 dipendenti. In particolare, gestisce i servizi di Tesoreria in forma diretta o di Associazione Temporanea di Imprese per quattro Regioni (Toscana, Umbria, Lazio e Marche), tre Province (Siena, Grosseto e Perugia) e 226 Comuni, tra i quali Roma, Salerno, Siena, Grosseto, Latina e Caltanissetta.

Per quel che riguarda il numero di servizi di Tesoreria e Cassa svolti per conto di Enti Locali, si evidenzia un trend decisamente positivo (+9,5% rispetto al 2000):

### RAPPORTI CON LE AMMINISTRAZIONI LOCALI

Le Amministrazioni locali manifestano sempre più la necessità di una migliore gestione delle entrate e di contenimento dei costi.

Al fine di soddisfare i nuovi bisogni della Pubblica Amministrazione si sta attuando, con la collaborazione delle Società di prodotto del Gruppo, una incisiva azione commerciale proponendo appositi prodotti o servizi finanziari quali:

- consulenza nella gestione innovativa del debito esistente;
- emissione e collocamento di titoli obbligazionari;
- advising in processi di privatizzazione;
- attività di arranger in operazioni di cartolarizzazione;
- consulenza nei processi di dismissioni immobiliari;
- Project-financing per particolari investimenti di pubblica utilità.

La Banca ha raggiunto un posizionamento di rilievo nel comparto dell'erogazione di mutui per opere pubbliche, quali strade, scuole, ospedali, aeroporti.

### FINANZIAMENTI PER PUBBLICA UTILITA'

Enti	Numero operazioni in essere al 31/12/01	Importo (Milioni €)
Stato	50	536
Regioni	56	2.018
Province	130	116
Comuni	1.111	1.180
Altri Enti	130	352
<b>Totale</b>	<b>1.477 *</b>	<b>4.202 *</b>

\* di cui numero 709, per 1.711 milioni di €, concessi negli anni 2000 e 2001.



### SERVIZIO RISCOSSIONE TRIBUTI



A partire dagli anni venti la Banca ha svolto un ruolo sempre più attivo nel campo della riscossione tributi: attualmente il Gruppo MPS è nelle prime posizioni in campo nazionale. Le gestioni dirette della Banca riguardano le concessioni per 5 ambiti provinciali (Roma, Siena, Grosseto, Livorno e Latina), con 1.072 dipendenti al 31.12.2001.

Attraverso società del Gruppo vengono gestite le concessioni degli ambiti delle nove Province della Sicilia, della provincia dell'Aquila e di quella di Piacenza.

### RAPPORTI CON LE PREFETTURE

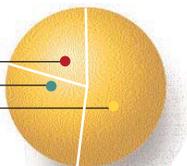
La collaborazione ed il dialogo con le Forze dell'Ordine sono essenziali per combattere il fenomeno della criminalità. Pertanto le Direzioni delle Filiali Capogruppo partecipano alle riunioni periodiche coordinate dalle Prefetture sul tema della sicurezza, per prevenire episodi criminosi.



## FORNITORI

### Ripartizione per provenienza territoriale

Sud/Isole **21%**  
 Nord **27%**  
 Centro **52%**



I fornitori della Banca sono, per la maggior parte, società di servizi (energia elettrica, trasporti, ecc.) ed imprese fornitrici di tecnologie (software, noleggi, ecc.), mobili ed attrezzature e vengono selezionati fra le aziende leader sul mercato in termini di qualità ed efficienza, che offrono prestazioni nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza. A tal fine, particolare interesse rivestono alcune iniziative portate avanti dalla Banca quali:

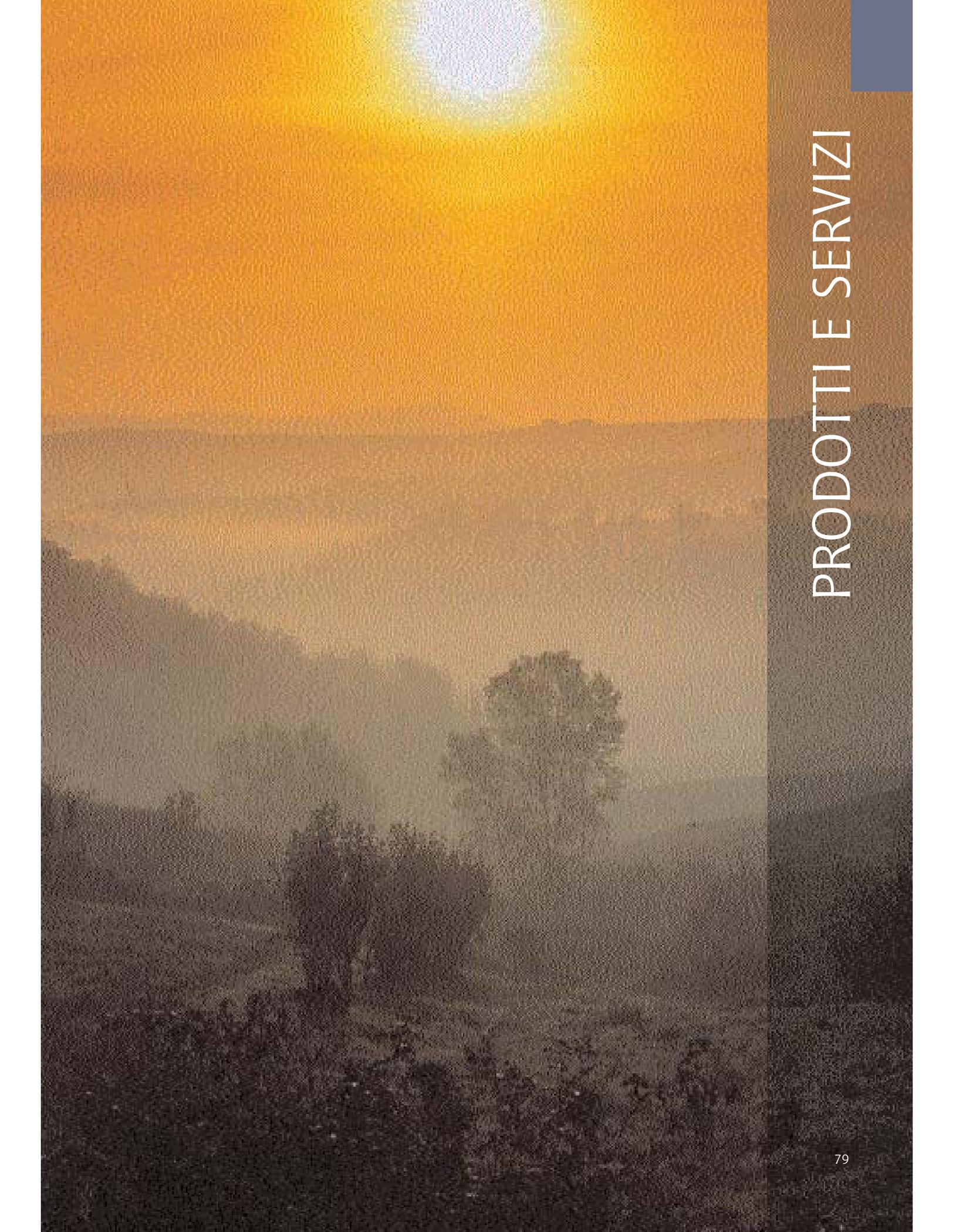
- l'adozione di nuovi criteri di selezione basati sulla presenza di certificati di prodotto e di ecocompatibilità;
- l'acquisto/noleggio di ecodiesel per il parco auto aziendale;
- accordi con i fornitori di prodotti elettronici per lo smaltimento, a norma di legge, di quelli obsoleti.

E' aumentato il ricorso all'outsourcing mentre viene curata un'attenta gestione delle scorte di magazzino, al fine di snellire ed ottimizzare l'operatività interna della Banca.

Nel 2001 i fornitori che hanno intrattenuto con la Banca rapporti superiori ai 50.000 € di forniture sono stati 453, per un fatturato complessivo pari a 365.950.000 €.

In merito alla politica di collaborazione con i fornitori riveste particolare importanza il conseguimento, da parte della Banca, della Certificazione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000. La norma stessa, infatti, nell'ottica di un miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione, pone l'accento sui rapporti di reciproca collaborazione con i fornitori in quanto la qualità dei servizi offerti dalla Banca è anche funzione degli standard qualitativi delle forniture ricevute. Per questo motivo è stato predisposto un "albo" dei fornitori qualificati, al quale si accede in base ad una selezione secondo parametri ben definiti (affidabilità tecnico - economica, visibilità sul mercato, assistenza, rapporto qualità - prezzo, ecc.) e periodicamente verificati. La Banca comunica ai propri fornitori l'inserimento nell'albo e li tiene aggiornati su eventuali modifiche ad esso apportate (rinnovo qualifica, cancellazione, intensificazione dei controlli).

Da sottolineare, inoltre, che l'impegno etico della Banca assunto con l'adesione alla norma SA 8000 si riversa, come illustrato a pag. 27, anche sui fornitori attuali e futuri.



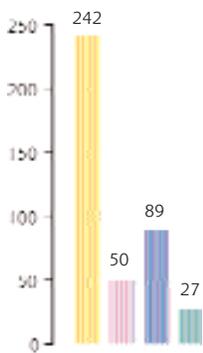
# PRODOTTI E SERVIZI



La Banca riconosce che la propria responsabilità sociale si esprime anche attraverso la possibilità di incidere sui comportamenti di altri operatori economici. Qui di seguito vengono illustrati alcuni prodotti creditizi e servizi in favore, in vario grado, dello sviluppo sostenibile e dell'ambiente, taluni dei quali sono erogati da Società del Gruppo.

### FIDI "SOCIO-AMBIENTALI"

**Fidi socio-ambientali al 31.12.2001**  
(milioni Euro)



- calamità naturali
- impatto sociale
- impatto ambientale
- energia rinnovabile

L'orientamento nella politica del credito della Banca è volto a conferire grande attenzione all'erogazione di finanziamenti a quei soggetti che investono nella realizzazione e nella gestione di progetti con notevoli ricadute socio-ambientali.

L'ammontare complessivo dei fidi ad impatto socio-ambientale in essere nel 2001 è stato di 407.466.459 €; di questi il 59% è stato destinato a progetti di ripristino per i danni causati da eventi calamitosi (attività di ricostruzione di zone terremotate, sostegno del settore primario colpito da eventi meteorologici eccezionali). Per quanto riguarda la categoria "impatto ambientale", gli affidamenti hanno avuto lo scopo di sostenere la realizzazione e la gestione di attività di smaltimento dei rifiuti, degli olii esausti, della depurazione degli scarichi idrici e della produzione di energia da rifiuti.

Sono significativi anche i finanziamenti per la promozione di attività sociali. In particolare si segnalano quelli rivolti all'imprenditoria femminile, alla realizzazione di residenze per anziani, ad associazioni che si occupano di recupero dei tossicodipendenti e a cooperative di lavoratori in mobilità.

Infine, il 7% è stato destinato alla realizzazione e gestione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili (eolici, idroelettrici, biomassa e cogenerazione).

### FOCUS AMBIENTE

Trattasi di uno strumento finanziario appositamente realizzato per agevolare le imprese nel sostenimento dei costi connessi alla certificazione ambientale e all'adesione ad uno degli schemi più conosciuti, EMAS e ISO 14001.

La facilitazione creditizia si sostanzia in un'apertura di credito a breve termine attivabile nella prima fase del processo di certificazione, con facoltà di ricostituzione del prelevabile, che potrà essere trasformata in un finanziamento a medio termine ad avvenuta certificazione.

### FINANZIAMENTI CON GARANZIA FEI

La Banca, sulla base della convenzione "Accordo di garanzia", è l'intermediaria finanziaria del FEI (European Investment Fund) per il progetto pilota "Crescita e Ambiente".

L'accordo conferisce alla Banca il ruolo di gestore di un "plafond" di garanzie, messo a disposizione dal FEI, per facilitare l'accesso al credito delle piccole e medie imprese che effettuino nuovi investimenti tesi a produrre benefici ambientali diretti e/o indiretti connessi alla loro specifica attività produttiva.

L'agevolazione si sostanzia di fatto nel rilascio da parte del FEI di garanzie gratuite, sia per la Banca che per il cliente, che vanno a coprire il 50% di ogni finanziamento erogato con le finalità prima elencate.

L'importo finanziato dalla Banca nel corso del 2001 è stato pari a 6.510.000 €.

### PRESTITI PERSONALI

Sono stati istituiti nell'anno 1958 allorché la Banca, prima fra tutte le banche italiane, si è resa conto delle esigenze creditizie di alcune categorie di persone che non potevano usufruire di finanziamenti bancari, per il fatto di non essere in grado di offrire garanzie reali o garanzie personali di terzi.

Lo sviluppo dei prestiti personali è stato di notevole rilievo nel tempo e ad oggi essi rappresentano l'1,9% degli impieghi della Banca, con un importo totale di 680.000.000 €.

### MUTUI PRIMA CASA

Nel campo dei mutui "prima casa" la Banca è fra i principali operatori a livello nazionale. Nel 2001 ne ha erogati 9.436 per un importo complessivo di 701.000.000 €.

Recentemente è stato realizzato "Mutuo Leggero", un finanziamento destinato all'acquisto o alla ristrutturazione di immobili ad uso abitativo, in cui al cliente vengono offerti sia la possibilità di stabilire l'importo della rata in base alle proprie necessità e capacità reddituali sia i vantaggi derivanti da una durata più elastica del mutuo.

"Mutuo Leggero" è indirizzato al segmento "famiglie" ed in particolare ai giovani lavoratori che nell'immediato hanno redditi contenuti ma che sono disponibili ad impegnarsi per un arco temporale maggiore.



### PRESTITI IMPRENDITORIA FEMMINILE

In data 9 luglio 2001 è stata sottoscritta fra la Regione Toscana e un certo numero di aziende di credito, tra cui la Banca MPS, una convenzione finalizzata a sostenere finanziariamente le aziende rientranti nei parametri della Legge 215/92 (imprenditoria femminile) attraverso l'applicazione di tassi agevolati. L'impegno assunto dalla Banca ammonta ad una quota del *plafond* pari a 4.854.695 €.

### PROGRAMMA DI INIZIATIVA COMUNITARIA EQUAL

EQUAL è parte integrante della "Strategia Europea per l'Occupazione", adottata dall'Unione Europea al fine di creare migliori e più numerosi posti di lavoro. Finanziata dal Fondo Sociale Europeo, l'iniziativa EQUAL consentirà di sperimentare nuove pratiche di lotta contro le discriminazioni e le disuguaglianze di cui possono essere vittime sia le persone occupate che quelle in cerca di lavoro. Essa fornirà un contesto nel quale mettere alla prova nuove idee che siano poi in grado di modificare politiche e prassi future nel campo dell'occupazione e della formazione.

L'iniziativa EQUAL riunirà gli attori chiave di un dato settore o di una data zona geografica. Mondi diversi, quali la pubblica amministrazione, le organizzazioni non governative, le parti sociali e le imprese (in particolare le PMI) lavoreranno in partnership e uniranno le loro diverse esperienze e competenze. Tali partnership di sviluppo concorderanno una strategia nell'ambito della quale sperimentare nuovi mezzi per affrontare quei problemi di discriminazione e disuguaglianza che esse avranno individuato.

La Banca si è attivata aderendo, in qualità di partner di 2° livello, ad una serie di progetti dell'importo complessivo di circa 2.000.000 €. Tra questi, di particolare interesse, proprio per le implicazioni di carattere ambientale, è quello denominato "Aree protette - Adattamento professionale degli occupati nel comparto agricolo", presentato dalla Federazione Italiana dei Parchi e delle Riserve Naturali. La presenza nel nostro Paese di un ingente patrimonio di aree di rilevanza naturalistica e di biodiversità ha spinto tale Federazione ad elaborare un interessante progetto che assicura uno sviluppo sostenibile delle zone ambientalmente sensibili, nel rispetto delle esigenze economiche delle aziende agricole operanti all'interno del sistema delle aree protette.



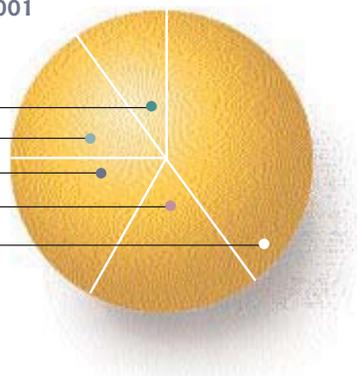
## PAESI EMERGENTI

Al 31.12.2001, l'importo totale dei fidi accordati dalla Banca a controparti residenti in Paesi emergenti è pari a 3.008.700.000 €, al lordo delle garanzie ricevute.

La Banca fornisce al Ministero degli Affari Esteri un servizio di consulenza su finanziamenti di aiuto ed al progetto di cancellazione del debito in favore dei paesi in via di sviluppo. Inoltre, la Banca svolge il ruolo di "Banca Agente" nell'ambito di 3 linee di credito di aiuto, due destinate alla Tunisia ed una all'Algeria, per un importo complessivo di 87.000.000 €.

### Ripartizione Fidi a Paesi Emergenti al 31.12.2001

Africa	<b>10%</b>
Vicino Oriente	<b>15%</b>
America Latina	<b>17%</b>
Europa Orientale e Balcanica	<b>18%</b>
Australasia	<b>40%</b>



## INTERVENTI DI SOSTEGNO SOCIALE

La centralità del cliente si traduce, per la Banca, anche nel porre attenzione a quelle persone che non possono usufruire di finanziamenti bancari per il fatto di non essere in grado di offrire garanzie reali o garanzie personali di terzi, e a quella significativa minoranza che spesso si ritrova marginalizzata e svantaggiata rispetto alla possibilità di accedere ai servizi creditizi.

La Banca ha attivato una serie di iniziative per supportare, con i propri servizi, alcune tra le categorie più deboli della società:

### PRESTITI ANTIUSURA

La Banca, nell'intento di perseguire l'obiettivo di prevenire il ricorso all'usura, nel 1996 ha stipulato con l'associazione di volontariato "Arciconfraternita di Misericordia ed Istituzioni Riunite" di Siena una convenzione per la concessione di "prestiti antiusura", rivolti a soggetti singoli, famiglie e piccole imprese della provincia di Siena, che per varie ragioni sono esclusi dal credito bancario ordinario, pur trovandosi in una situazione economica che permetterebbe l'assunzione di impegni finanziari.

In base alla convenzione, i prestiti sono garantiti parzialmente da un "fondo di garanzia" della Misericordia, costituito fra l'altro con una donazione iniziale della Fondazione MPS equivalente a circa 250.000 €.

## FINANZIAMENTI CONCESSI DALLA BANCA

	2001	2000	1999
Numero	82	98	88
<b>Importo (migliaia di €)</b>	<b>1.093</b>	<b>1.243</b>	<b>1.034</b>

Successivamente, il Fondo si è incrementato anche per effetto di assegnazioni da parte dello Stato, ai sensi della Legge 7/3/1996 n°108, che ne ha previsto l'utilizzazione per prestatori di tutta la Toscana.

In relazione a quanto precede, hanno aderito alla convenzione le "Confraternite" di tutti i capoluoghi di provincia e dei principali comuni della regione stessa, presso le quali - in analogia a quanto avviene presso quella di Siena - sono in funzione 19 "Centri di ascolto", che forniscono assistenza ai bisognosi nella predisposizione delle domande dei finanziamenti, che anche altre banche si sono dichiarate disponibili a concedere, effettuando altresì proprie donazioni alla "Misericordia" di Siena, alla quale vengono inoltrate tutte le domande per le decisioni inerenti la concessione delle garanzie. La materia è ora regolata anche da norme della Regione Toscana.

L'entità dei crediti in sofferenza è contenuta, grazie anche all'opera di selezione preliminare e di assistenza svolta dai Centri di ascolto.

#### PASCHI SENZA FRONTIERE

Il pacchetto "Immigrati Paschi Senza Frontiere" è un'iniziativa commerciale specifica, avviata nel corso del 2001 e indirizzata agli immigrati regolari presenti sul territorio nazionale, che prevede condizioni agevolate sui seguenti prodotti bancari: conti correnti, depositi di risparmio, prestiti personali a rimborso rateale, mutui modulari prima casa, bonifici e fidejussioni sostitutive di deposito cauzionale per affitto.

A fine anno, il numero di conti in essere era pari a 494.



## PARTECIPAZIONI VARIE

L'impegno della Banca verso l'obiettivo di un "ambiente pulito" viene perseguito anche attraverso l'assunzione di partecipazioni in società che operano per lo sviluppo sostenibile nell'ottica del miglioramento continuo.

Tra queste segnaliamo:

### **Idroenergia S.c.r.l.:**

E' stata costituita nel novembre 1998, su iniziativa della Giunta Regionale della Valle D'Aosta, da una quarantina di imprese locali, con lo scopo di produrre e fornire ai consorziati, a costi competitivi, energia idroelettrica.

Nel novembre 2001 la Banca ha assunto una partecipazione nella Società, al fine di ridurre gli attuali costi energetici e soprattutto perché così ha la possibilità di acquistare energia idroelettrica, quindi pulita, in quanto proveniente da fonti rinnovabili.

### **Società Toscana Ambiente (STA):**

La Società è stata costituita, nell'agosto 1999, con il fine di svolgere attività di realizzazione e gestione di impianti per lo smaltimento di rifiuti urbani, industriali, tossici e nocivi.

La quota di partecipazione della Banca è pari al 15%.

*Altre società partecipate:*

### PROMOZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO

**Società Promozione Area Sud Basilicata SpA**, Latronico (PZ)

**Colle Promozione SpA**, Colle Val d'Elsa (SI)

**Patto Territ-Area Metropolitana Bari SpA**, Bari

**Lucandocks SpA**, Potenza

**Sviluppo Sele Tanagro SpA**, Oliveto Citra (SA)

**Ag. Occup. e Svil. Area Nord Barese srl**, Barletta (BA)

### LOGISTICA E TRASPORTI

**CEPIM - Centro Padano Interscambio Merci SpA**, Fontevivo (PR)

**Trasporti Ferroviari Casentino srl**, Ponte a Poppi (AR)

**Porto Industriale di Livorno SpA**, Livorno

**Interporto Bologna SpA**, Bologna

**Siena Parcheggi SpA**, Siena

**Firenze Parcheggi SpA**, Firenze

### ALTRE

**Foligno Nuova SpA.**, Foligno (PG)

**Centro Agro-Alimentare Napoli sspa**, Napoli

**STB - Soc. delle Terme e del Benessere SpA**, Prato

**Centro Agro-Alimentare Bologna sspa**, Bologna

### MULTIUTILITIES

**AGES - Azienda Gas, Energia, Servizi SpA**, Pisa

**Consorzio Intesa Aretina**, Milano

## PRODOTTI DI PARTICOLARE RILEVANZA SOCIO-AMBIENTALE EROGATI DA ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO MPS

### FONDI D'INVESTIMENTO ETICI E AMBIENTALI

Nel 2001, Monte Paschi Asset Management SGR S.p.A. ha immesso sul mercato due nuovi fondi d'investimento, ispirati ai criteri etici ed alla salvaguardia ambientale: "Ducato Ambiente" e "Ducato Civita".

Il primo è un fondo azionario che investe in titoli azionari quotati sui mercati mondiali, selezionando società che si distinguono per un impegno significativo verso l'ambiente e il rispetto di principi etici e sociali.

La selezione avviene sulla base di criteri di inclusione (positivi) e di esclusione (negativi).

Tra quelli positivi si indicano:

- performance ecologiche superiori a quelle mediamente realizzate all'interno del settore di appartenenza (imprese eco-leader);
- la produzione di beni e servizi ad elevato contenuto tecnologico, attraverso attività orientate al futuro e con idee innovative (imprese eco-innovatrici).

Vengono escluse quelle società che svolgono attività o investono nel gioco d'azzardo, negli armamenti, nel tabacco, nell'energia nucleare e nelle agro-biotecnologie.

Il secondo è un fondo comune di tipo aperto, globale e flessibile, che investe in obbligazioni e azioni quotate sui mercati internazionali, di società le cui attività non siano in contrasto con i diritti dell'uomo e con la tutela dell'ambiente. Il Fondo mutua la propria denominazione dal nome dell'Associazione CIVITA, attiva da quindici anni nel settore della tutela, della valorizzazione e dell'utilizzo del patrimonio storico, artistico e ambientale. Il fondo devolve una parte dei ricavi derivanti dall'attività di gestione alle iniziative svolte dall'Associazione stessa.



Nei primi 10 mesi di vita, attraverso la devoluzione dei proventi maturati, il fondo ha reso possibile il rifacimento dell'impianto di illuminazione della cupola della Chiesa di S. Andrea della Valle a Roma e la realizzazione a Napoli della mostra del pittore Giovanni Lanfranco.

#### FINANZIAMENTI E CONSULENZA AL SETTORE AGRICOLTURA E AMBIENTE

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

La consulenza comprende servizi quali *Certiambiente*, in materia di certificazione ambientale, *Training*, per servizi di formazione e informazione, *Quality*, in materia di certificazione di qualità.

I prodotti finanziari si suddividono in finanziamenti all'agricoltura, all'agroindustria e all'ambiente. Fra questi ultimi si pongono in evidenza i prodotti "Certihabitat", per il finanziamento di tutte le spese interne ed esterne sostenute per l'ottenimento della certificazione dei sistemi di gestione ambientale delle aziende secondo il regolamento EMAS e/o la norma ISO 14001, ed "Energia Pulita", che finanzia la realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Il 24 ottobre 2001 MPS BancaVerde ha stipulato un accordo con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio per promuovere, anche sul piano finanziario, la diffusione tra le imprese, con particolare riferimento a quelle agricole ed agroalimentari, dei processi di qualificazione ambientale. Nell'ambito di questo accordo, la Banca stessa ha messo a disposizione un plafond di 50.000.000 €, finalizzato all'erogazione di finanziamenti alle PMI (con particolare riguardo a quelle operanti nei settori agricolo, agroalimentare e agroindustriale) a condizioni più favorevoli di quelle normalmente reperibili sul mercato, per sostenere le spese relative alla qualificazione ambientale ed agli investimenti ad essa connessi.

#### PROJECT FINANCING

E' un processo rivolto al finanziamento di un progetto imprenditoriale, in genere grandi opere pubbliche ed infrastrutturali, con il capitale privato dei promotori e dei loro finanziatori (le banche). E' un'operazione che trova la fonte primaria per il rimborso del debito e la remunerazione del capitale nei futuri cash-flow generati dal progetto realizzato. MPS Merchant, Banca per le Piccole e Medie Imprese S.p.A., è la società del Gruppo MPS specializzata in finanza innovativa e nelle operazioni di Project Financing.

Il Project Financing può avere un forte impatto socio-ambientale, permettendo di svincolare, nel caso di grandi opere pubbliche, lo sviluppo infrastrutturale di un Paese dai vincoli di bilancio. Si prestano particolarmente a questo tipo di operatività settori quali *public utilities* (acqua, gas), energia, ambiente (tutto il ciclo dei rifiuti), sanità, attività portuale turistica, sebbene qualsiasi altra tipologia di attività economica possa risultare interessata.

Tra i finanziamenti su base Project Financing realizzati nel corso del 2001 dalla MPS Merchant, citiamo quelli relativi alle opere ed impianti seguenti:

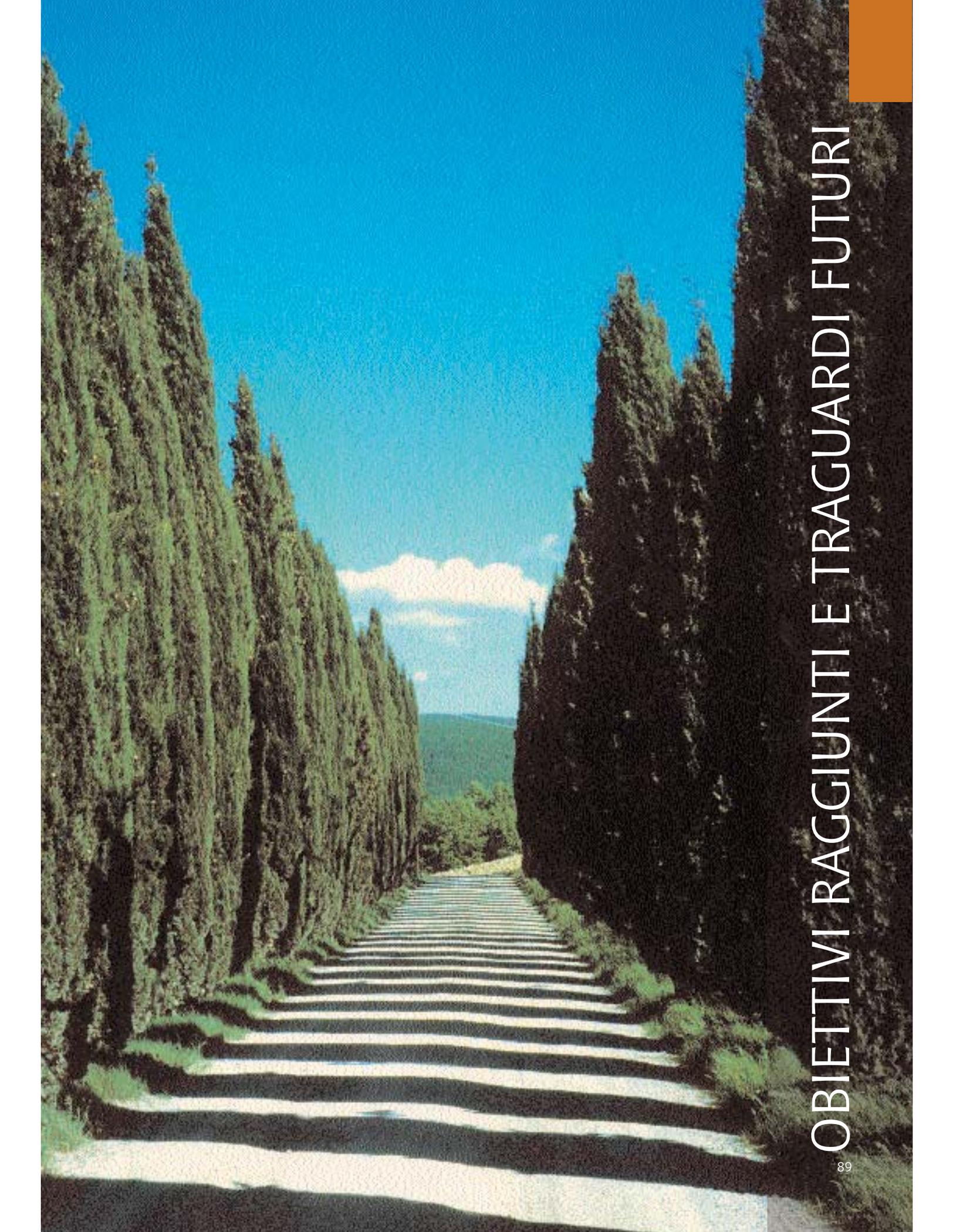
**Settore energia da fonti rinnovabili**

- un termocombustore “forno a letto fluido” alimentato da CDR (Combustibile Derivato da Rifiuti) per la produzione di energia elettrica, nel Comune di Corteolona (PV).
- una Wind Farm dotata di 11 aerogeneratori per la produzione di energia elettrica, nel Comune di Agrigento.

**Settore ambiente**

- lavori di bonifica e recupero ambientale di una discarica per RSU (Rifiuti Solidi Urbani), nel Comune di Latina.
- impianto di depurazione per trattamento rifiuti liquidi nel Comune di Maltignano (AP).

Relativamente al settore acque, la Banca MPS Merchant partecipa alle due società miste che gestiranno rispettivamente, in concessione per 30 anni, il Servizio Idrico Integrato nell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) n. 4 “Lazio Meridionale - Latina” e quello nell'ATO n. 3 “Alto Valdarno”.

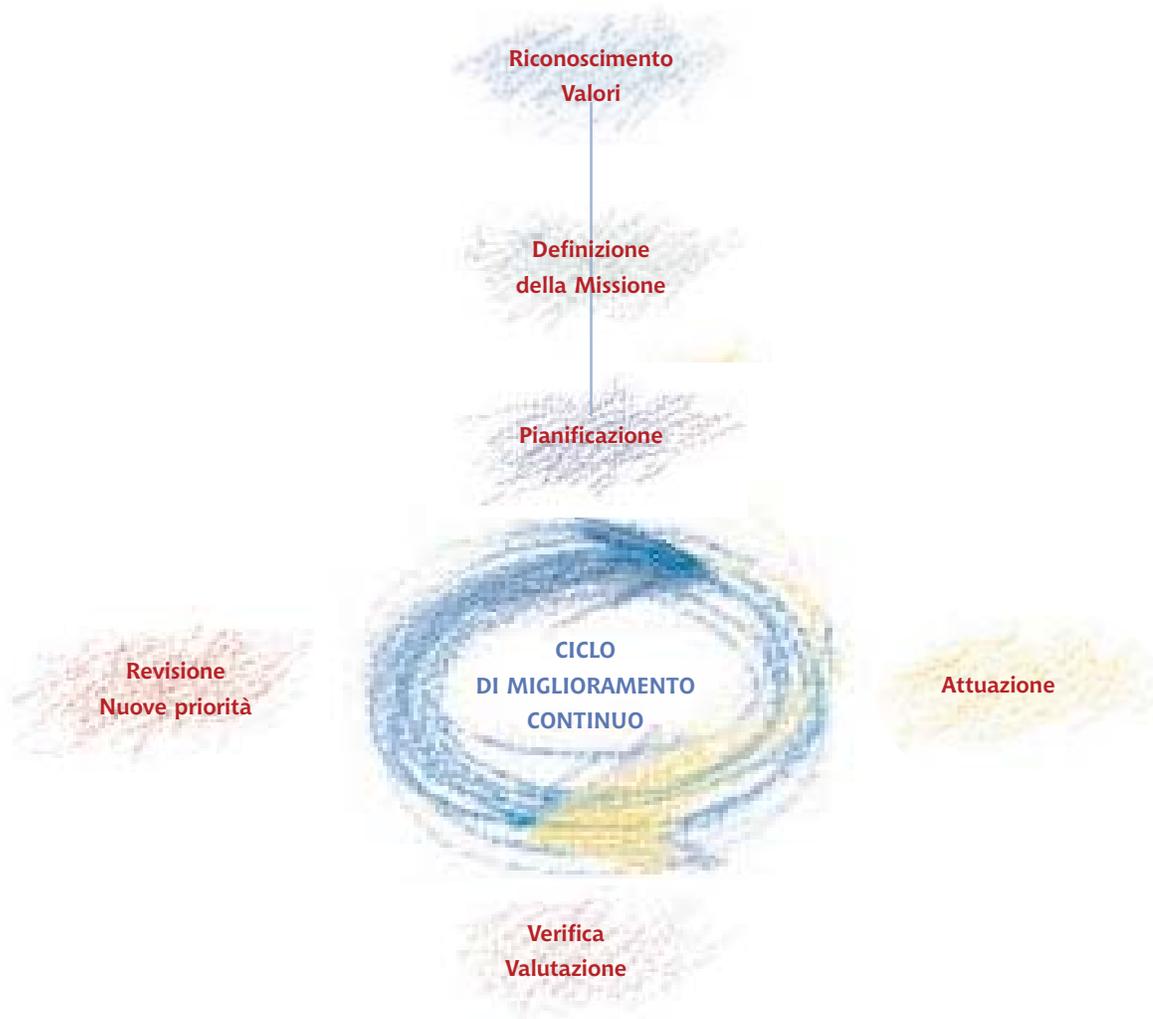


# OBIETTIVI RAGGIUNTI E TRAGUARDI FUTURI

## OBIETTIVI RAGGIUNTI

**A**l fine di realizzare l'obiettivo del miglioramento costante delle proprie performance sociali, ambientali ed economiche, la Banca, con la collaborazione della società Deloitte & Touche S.p.A., ha verificato il grado di attuazione degli obiettivi e traguardi definiti nel Bilancio Sociale e nel Rapporto Ambientale 2000.

L'ottica che ha guidato la Banca in questa valutazione risponde alla logica del ciclo di Deming (P.D.C.A.): dopo aver definito gli obiettivi prioritari da raggiungere (PLAN) ed aver agito per l'attuazione degli stessi (DO), diventa cruciale e necessaria un'attività di verifica e valutazione (CHECK) dell'efficacia delle diverse azioni intraprese e dei risultati conseguiti. Sulla base di questa verifica, la Banca ha successivamente individuato e definito le nuove priorità (ACT) nell'ottica del miglioramento continuo nel cammino verso lo sviluppo sostenibile e i nuovi obiettivi che essa deve fissare per essere coerente con la propria politica ed i propri principi e valori.





Di seguito viene sintetizzato il processo di miglioramento delle performance della Banca nel corso del 2001

## OBIETTIVI AMBIENTALI

	OBIETTIVI DICHIARATI	AZIONI SVOLTE	Valutazione rispetto all'obiettivo
	Costituzione dell'Advisory Board allo scopo di promuovere le tematiche socio-ambientali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>In sediamento dell'Advisory Board, e convegno sul tema "Finanza, Corporate Responsibility e sviluppo sostenibile" avvenuti a Siena nel novembre 2001.</li> </ul>	☆ ☆ ☆
<b>Valutazione rispetto all'obiettivo</b> ☆ ☆ in corso di realizzazione ☆ ☆ ☆ raggiunto	Costituzione di una struttura dedicata alla gestione delle tematiche sociali ed ambientali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costituzione del Settore Politiche Ambientali.</li> </ul>	☆ ☆ ☆
	Attivazione di un Sistema di Gestione Ambientale, con l'obiettivo di pervenire all'ottenimento della certificazione ISO 14001 e/o registrazione EMAS nell'ambito di un biennio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>È iniziata l'introduzione del Sistema di Gestione Ambientale, con la conseguente gestione dei rischi ambientali rilevanti. E' previsto l'ottenimento della certificazione ISO 14001 a fine 2002/inizio 2003.</li> </ul>	☆ ☆ ☆
	Coinvolgimento del personale attraverso la formazione e l'informazione per una cultura ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partire dai primi mesi del 2002 è stata avviata un'attività formativa, rivolta a tutti dipendenti, denominata "Le rotte del cambiamento", comprendente anche tematiche sociali e ambientali.</li> </ul>	☆ ☆
	Uso di materiali adeguati sia dal punto di vista tecnologico che ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovo del parco auto, attraverso la sostituzione di 82 auto immatricolate prima dell'89 e con più di 125.000 km.</li> <li>Progettazione della nuova Filiale di Castelnuovo Berardenga, in provincia di Siena, secondo i principi della bio-edilizia.</li> </ul>	☆ ☆
	Eliminazione di tutti i gas ritenuti dannosi per l'ozono, quali il Freon 12 e l'Halon e sostituzione con gas inerti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' stata pressoché ultimata la sostituzione dei gas dannosi per l'ozono.</li> </ul>	☆ ☆ ☆

## OBIETTIVI ECONOMICI



### Valutazione rispetto all'obiettivo

☆☆☆ in corso di realizzazione

☆☆☆☆ raggiunto

### OBIETTIVI DICHIARATI ATTIVITÀ SVOLTE E RISULTATI

Valutazione rispetto all'obiettivo

Sviluppo del Gruppo in termini di redditività, eccellenza operativa ed innovazione.

- Aumento dell'utile netto del Gruppo.
- Aumento del ROE.
- Aumento dell'offerta commerciale in una logica di innovazione e personalizzazione dei rapporti.

☆☆☆

Valorizzazione patrimonio umano.

- Formazione, sviluppo delle competenze in logica di specializzazione, percorsi professionali.

☆☆

Rafforzare il ruolo e la posizione di primario Gruppo nazionale con proiezione europea.

- Aumento della quota di mercato del Gruppo.
- Aumento della raccolta diretta di profilo elevato, superiore a quella registrata dal sistema bancario.

☆☆☆

Attuazione dei programmi di fondo del Piano Industriale attraverso la costituzione del Gruppo Multispecialistico Integrato.

- Razionalizzazione delle Direzioni delle Banche Commerciali del Gruppo.
- Riassetto del Gruppo.
- Sistema di Value Based Management.
- Rinnovamento del sistema distributivo.

☆☆

Potenziamento della presenza nel settore assicurativo-previdenziale.

- Crescita dei premi riscossi da parte delle società assicurative Monte Paschi Vita, Ticino Vita, Grow Life e Quadrifoglio Vita.
- Elevati flussi di collocamento dei prodotti assicurativi.

☆☆☆

Miglioramento della qualità del portafoglio prestiti.

- Sviluppo di diverse iniziative per l'implementazione di programmi tesi al miglioramento dell'efficienza dei processi valutativi e del rapporto rischio/rendimento.

☆☆☆

Crescita della raccolta del risparmio.

- Crescita della raccolta complessiva da clientela della Banca.

☆☆☆



OBIETTIVI SOCIALI

	OBIETTIVI DICHIARATI	ATTIVITÀ SVOLTE E RISULTATI	Valutazione rispetto all'obiettivo
	<p>Potenziamento dell'organico della Banca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assunzione di 600 giovani ad elevato potenziale (in gran parte laureati col massimo punteggio).</li> </ul>	<p>☆☆☆</p>
<p><b>Valutazione rispetto all'obiettivo</b> ☆☆☆ in corso di realizzazione ☆☆☆ raggiunto</p>	<p>Introduzione, per tutte le risorse, di meccanismi di valutazione ed incentivazione "value based".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono stati avviati: il progetto "Management by Objectives" (MBO) e le linee di indirizzo dei piani di Stock Options quale forma di incentivo a medio e lungo termine.</li> </ul>	<p>☆☆</p>
<p>Porsi come intermediario fra le imprese, i nuclei familiari ed il mercato, mettendo a disposizione informazioni e conoscenze in un'ottica di crescente personalizzazione dei rapporti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creazione di modelli di servizio e di offerta distintamente articolati con riferimento ai segmenti <i>base</i>, <i>affluent</i>, e <i>private</i> del mercato <i>retail</i> e con riferimento ai segmenti <i>small business</i>, medie imprese, <i>large corporate</i>, società finanziarie ed enti pubblici del mercato <i>corporate</i>.</li> </ul>	<p>☆☆☆</p>	
<p>Sicurezza e salute dei lavoratori, miglioramento degli ambienti di lavoro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione del manuale "Primo Soccorso" riepilogativo delle tematiche sulla sicurezza da distribuire alle unità operative.</li> <li>Predisposizione per tutte le società del Gruppo di "Documenti di valutazione dei rischi aziendali".</li> <li>Completata la distribuzione del "Registro per le attività soggette a Certificato di Prevenzione Incendi".</li> </ul>	<p>☆☆☆</p>	
<p>Maggiore collaborazione orientata ad ottimizzare il rapporto cliente/fornitore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razionalizzazione dei rapporti con i fornitori mediante la creazione di un apposito Albo, non ancora ultimato, tendente ad individuare i caratteri qualificanti della fornitura ed a creare un rapporto di scambio reciproco di informazioni.</li> </ul>	<p>☆☆</p>	
<p>Coinvolgimento degli stakeholder interessati nel processo di redazione del Bilancio Socio-Ambientale 2001.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuzione ai diversi stakeholder di un questionario di valutazione relativo ai Rapporti Sociale ed Ambientale 2000.</li> </ul>	<p>☆☆</p>	

## TRAGUARDI FUTURI

Il percorso verso il miglioramento continuo delle performance ambientali, sociali ed economiche della Banca continua sulla base di nuovi obiettivi e traguardi di seguito riportati:

### Obiettivi

#### OBIETTIVI AMBIENTALI

- Sensibilizzazione, interna ed esterna, sulle tematiche ambientali.
- Miglioramento della gestione degli aspetti ambientali interni della Banca, secondo quanto previsto dalla norma ISO 14001.
- Riduzione dei consumi energetici.

### ambientali



### OBIETTIVI ECONOMICI

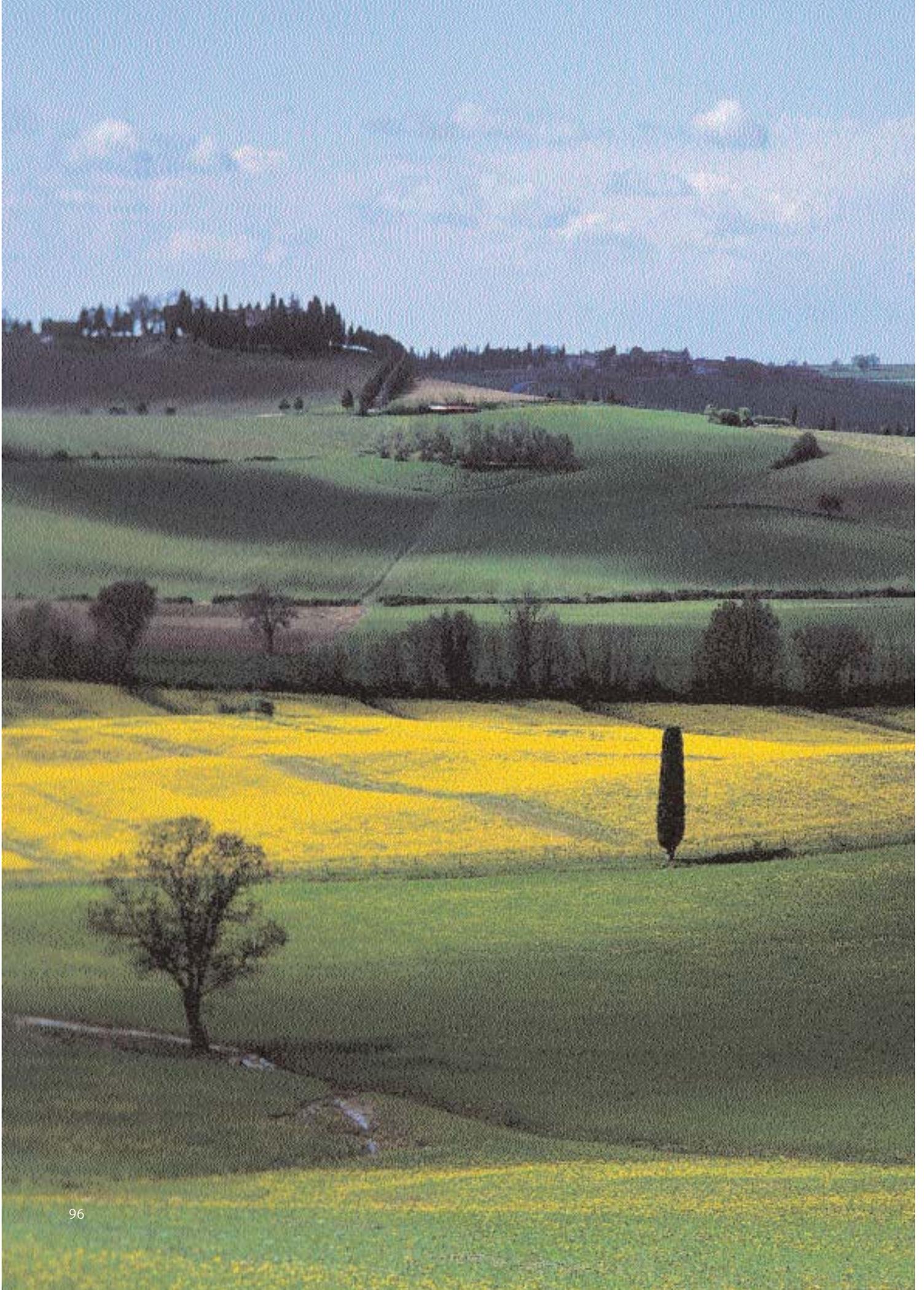
- Miglioramento dei risultati economici.
- Crescita interna.
- Crescita esterna.
- Incremento dei volumi dell'intermediazione diretta ed indiretta.

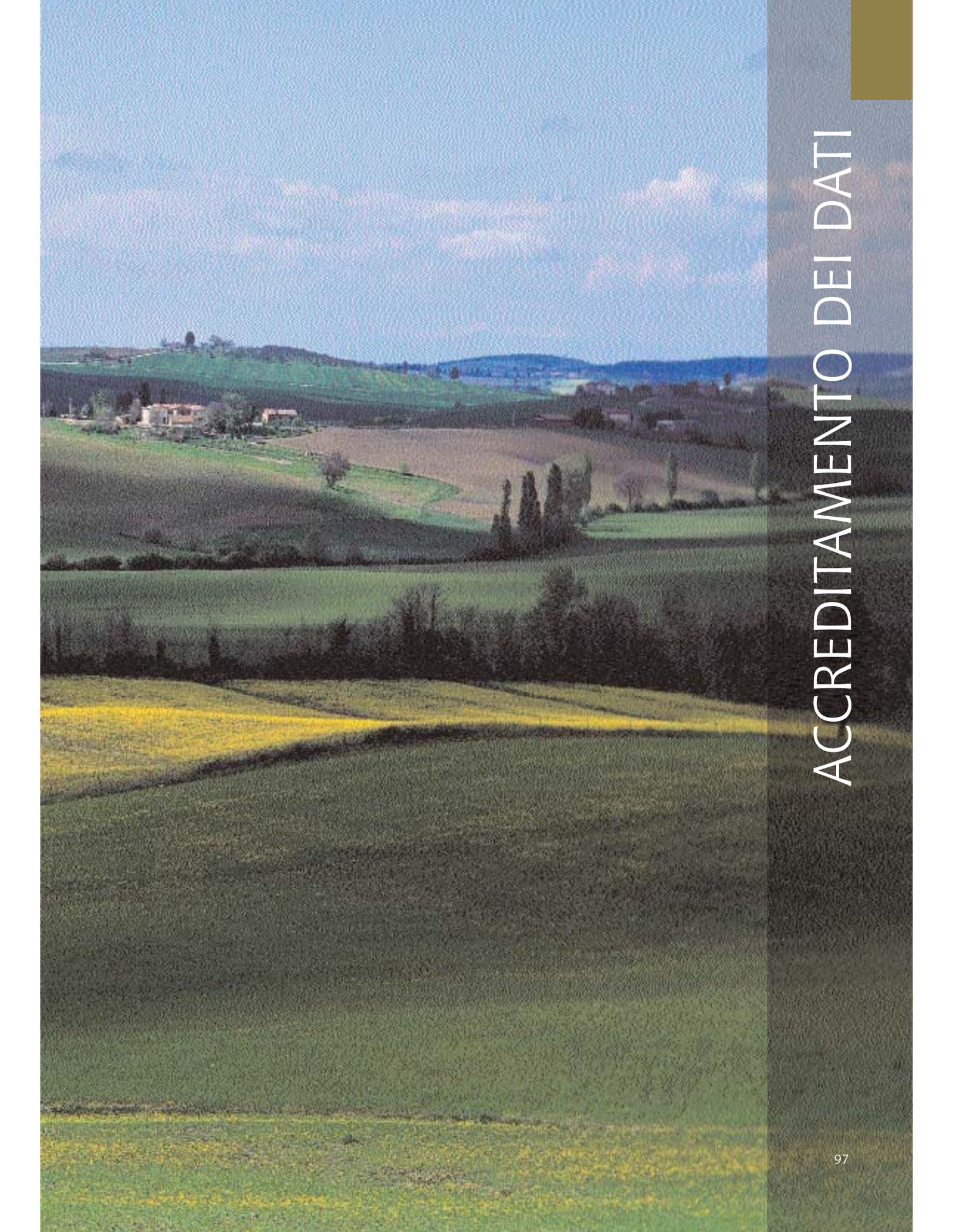
economici

### OBIETTIVI SOCIALI

- Coinvolgimento degli stakeholder nelle strategie di Responsabilità Sociale d'Impresa.
- Sviluppo professionale delle risorse umane.
- Inserimento tra le aziende ad alto grado di responsabilità sociale nei principali indici di sostenibilità, quali Dow Jones Sustainability Index e FTSE4Good.
- Rafforzamento dell'impegno nelle attività di "microcredito" e nell'offerta di prodotti finanziari orientati al soddisfacimento dei bisogni delle famiglie e delle P.M.I..

sociali





# ACCREDITAMENTO DEI DATI



# Deloitte & Touche

## MOTIVAZIONE DELL'INCARICO

La Banca MPS per rafforzare l'impegno di trasparenza e di completezza del Bilancio Socio-Ambientale ha conferito a Deloitte & Touche S.p.A. l'incarico di verifica delle informazioni e dei dati contenuti nel documento.

Poiché il termine "verifica" non è definito dalla letteratura professionale e può assumere significati diversi, la Banca ha concordato con Deloitte & Touche S.p.A. gli obiettivi e le procedure di verifica.

Le finalità di tale incarico sono molteplici, riconducibili all'obiettivo di ottenere l'attestazione da parte di un soggetto qualificato ed indipendente.

L'attestazione è volta a fornire autorevolezza al Bilancio Socio-Ambientale e riguarda sia l'attendibilità dei dati sia la completezza e la comprensibilità degli stessi.

Il parere espresso ed il supporto metodologico forniti durante la verifica contribuiscono all'individuazione dei possibili margini di miglioramento in un'ottica comparata, data l'esperienza internazionale in tema di reporting ambientale e sociale maturata da Deloitte & Touche S.p.A..

## PARERE DELOITTE & TOUCHE

### INTRODUZIONE

Parte integrante dell'approccio della Banca Monte dei Paschi di Siena (BMPS) alle tematiche dello sviluppo sostenibile, che comporterà un graduale coinvolgimento dell'intero Gruppo, questo secondo Bilancio Socio-Ambientale 2001 (di seguito: "Il Bilancio") è un'importante misura di un'informazione trasparente e corretta relativa all'impegno, alle attività e ai risultati di BMPS in quest'area.

Il Bilancio Socio-Ambientale 2001 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di BMPS, che ne è responsabile.

### OBIETTIVI

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

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

### PROCEDURE

Il nostro intervento è stato realizzato svolgendo le procedure di seguito descritte, la cui ampiezza è stata concordata con la Direzione di BMPS.

Il nostro approccio si basa sulle *best practice* internazionali e sui principi e standard internazionali di verifica.

In particolare:

- Abbiamo intervistato il personale della Direzione Generale di BMPS e i dipendenti a livello di settore ed abbiamo analizzato, a campione, la documentazione e le informazioni predisposte per il Bilancio che ci sono state fornite.
- Abbiamo analizzato il Bilancio e verificato che il processo di redazione fosse quello descritto nella "Introduzione". Abbiamo verificato sia che la struttura e i contenuti, come affermato, si basano sulle emergenti *best practice* internazionali relativamente ai Rapporti del settore finanziario, sia che le indicazioni contenute nel "Modello di Redazione del Bilancio Sociale per il settore del Credito" e nelle "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative sono state applicate come dichiarato.
- Abbiamo analizzato le procedure applicate a livello corporate per la raccolta dei dati ambientali e sociali relativi al 2001 sulla base di

quanto specificato nel paragrafo "Principi di rendicontazione e raccolta dati". Abbiamo verificato che i dati raccolti in questo modo sono appropriatamente riportati nel Bilancio.

● Abbiamo analizzato il documento, confrontando le informazioni in esse contenute con la documentazione di supporto che è stata fornita.

● Abbiamo verificato che i dati contenuti nel Bilancio Socio-Ambientale 2001 corrispondessero a quelli contenuti nel Bilancio d'esercizio di BMPS 2001.

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

### CONCLUSIONI

Sulla base del lavoro svolto abbiamo riscontrato che BMPS, nella predisposizione del Bilancio Socio-Ambientale 2001, ha preso in considerazione le emergenti *best practice* internazionali relativamente ai Rapporti del settore finanziario, ed ha applicato le raccomandazioni contenute nel "Modello di Redazione Bilancio Sociale per il settore del Credito" e nelle "Sustainability Reporting Guidelines" come dichiarato nel paragrafo "Principi di rendicontazione e raccolta dati". Abbiamo riscontrato che BMPS ha applicato procedure sistematiche e puntuali di raccolta dati, come specificato nel paragrafo "Principi di rendicontazione e raccolta dati" allo scopo di raccogliere le informazioni da inserire nel Bilancio Socio-Ambientale 2001, e che i valori quantitativi riferiti al medesimo anno, raccolti e riportati secondo queste procedure, sono appropriati.

Abbiamo riscontrato che i dati e le informazioni contenute nel Bilancio sono coerenti con la documentazione che è stata fornita e con il Bilancio d'Esercizio 2001 di BMPS.

Andrea Ruggeri  
Partner, Assurance  
and advisory

Preben J. Soerensen  
Partner, Environment  
& Sustainability

Firenze, 30 Giugno 2002  
DELOITTE & TOUCHE

## VALUTAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE 2000 E DEL RAPPORTO AMBIENTALE 2000

La Banca, allo scopo di orientare al meglio le decisioni future in campo socio-ambientale, ha deciso di raccogliere le indicazioni e l'opinione dei diversi stakeholder, verificando il loro livello di "consenso" in merito alle attività svolte e le aspettative eventualmente espresse, nell'ottica sia di conseguire un miglioramento continuo della propria comunicazione che di coinvolgere sulle tematiche socio-ambientali il maggior numero degli stakeholder interessati.

La metodologia ritenuta più efficace è stata quella di un questionario da distribuire ad un gruppo rappresentativo di stakeholder.

Le tipologie di stakeholder coinvolte sono le seguenti:

- **Risorse Umane** (dipendenti del Corporate Center e della rete filiali);
- **Clienti** (sia famiglie che imprese);
- **Azionisti** (di maggioranza e di minoranza);
- **Collettività** (Organizzazioni non Governative, ONLUS, esponenti del mondo economico e di quello scientifico);
- **Istituzioni** (sia locali che nazionali);
- **Fornitori** (tenendo conto delle dimensioni aziendali e dell'ubicazione territoriale).

Per rendere più efficace la comunicazione con i diversi stakeholder, la distribuzione del questionario, accompagnato da una lettera di presentazione, è avvenuta con diverse modalità: tramite incontro diretto, a seguito di contatto telefonico, con l'invio telematico del modello.

In particolare, per quanto riguarda i clienti, è stata effettuata una selezione casuale, considerando varie categorie di clientela, con l'unico limite dell'individuazione delle persone che avevano dato il consenso al trattamento dei propri dati personali (Legge 675/96). Le modalità di consegna e di raccolta dei questionari sono state tali da garantire l'assoluta anonimata del sondaggio, condizione indispensabile per la massima libertà ed attendibilità delle considerazioni e dei giudizi espressi.





## ACCREDITAMENTO DEI DATI

### STRUTTURA E RISULTATI

La maggioranza dei lettori ha dichiarato di aver letto integralmente i due documenti. Tra i clienti, peraltro, una percentuale piuttosto elevata, ben il 42 %, si è soffermata soltanto sulle parti che riteneva interessanti.

La parte centrale del questionario, incentrata sulla valutazione dei documenti, richiedeva di indicare gli argomenti di maggiore interesse e di esprimere un giudizio complessivo sugli stessi.

L'elaborazione dei risultati (di cui riportiamo la sintesi nel grafico a lato) ha evidenziato come i lettori abbiano mostrato un identico interesse sia per gli aspetti ambientali che per quelli etico-sociali (42%).

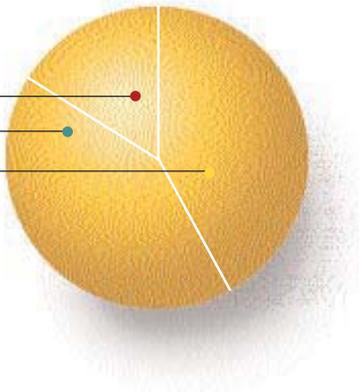
Nel grafico dal titolo "Valutazione Bilancio 2000" sono riassunte le valutazioni espresse in merito ai principali aspetti qualitativi, quali i contenuti innovativi, l'interesse suscitato, completezza e l'attendibilità dell'esposizione, la comprensibilità dei dati e delle informazioni.

#### Tematiche di maggiore interesse

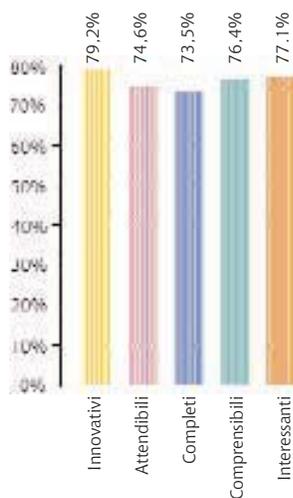
Economici **16%**

Ambientali **42%**

Etico-Sociali **42%**



#### Valutazione Bilancio 2000



Dalle indicazioni fornite emerge un giudizio generalmente buono per ciascun aspetto considerato: risultano particolarmente positivi i giudizi sugli aspetti riguardanti l'innovazione e la comprensibilità dei documenti.

Da un'analisi più approfondita, si rileva infine che i giudizi, sebbene le categorie di stakeholder coinvolte siano di diversa tipologia ed estrazione, si presentano molto raggruppati, senza eccessiva dispersione dei risultati, a testimonianza di una certa omogeneità di vedute e di interessi intorno alla Banca.

## OPPORTUNITA' DI MIGLIORAMENTO

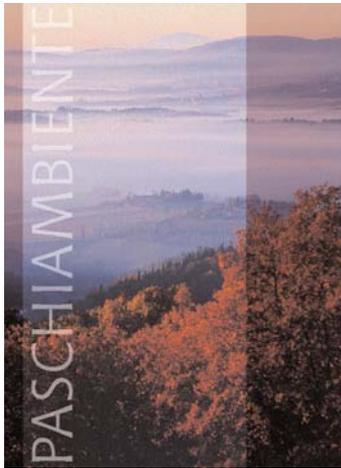
Nell'impostazione e nella redazione del Bilancio Socio – Ambientale 2001 si sono tenute in considerazione le osservazioni e le indicazioni pervenute dagli stakeholder coinvolti nella valutazione dei documenti dell'anno 2000.

In proposito, alcune delle principali innovazioni introdotte riguardano:

- i temi e gli aspetti ambientali trattati, che sono stati ampliati;
- l'esposizione di rendiconti su problematiche di dichiarato, particolare interesse;
- l'utilizzo di indicatori integrati.

## QUESTIONARIO 2001

La Banca intende colloquiare anche quest'anno con le varie categorie di stakeholder. A conferma di tale intendimento si allega il questionario relativo alla valutazione del Bilancio Socio-Ambientale 2001, che è assolutamente anonimo, allo scopo di garantire ai lettori la massima libertà nell'esprimere la loro opinione e gli eventuali suggerimenti. I lettori stessi sono invitati a compilarlo anche per segnalare o manifestare specifiche esigenze informative, collaborando così concretamente al miglioramento della comunicazione socio-ambientale della Banca.



## **ABI**

Associazione Bancaria Italiana.

## **Agenda 21**

Articolato programma di azioni per lo sviluppo sostenibile del pianeta nel XXI secolo.

## **Anidride Carbonica (CO<sub>2</sub>)**

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

## **Aspetto ambientale**

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

## **Asset Management**

Attività di gestione degli investimenti finanziari.

## **Banca diretta**

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

## **Brand**

Marca di fabbrica; marchio. Segno emblematico o nominativo con il quale un'azienda si contraddistingue.

## **Cogenerazione**

Produzione combinata di energia elettrica e vapore, utilizzabile sia nell'ambito industriale che civile (telerscaldamento).

## **Corporate**

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

## **Corporate center**

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

## **Corporate governance**

Termine inglese con cui si indicano gli organi societari e le regole che governano i rapporti tra gli stessi (diritti di voto, gerarchie, ecc.).

## **CSR Europe**

Rete di imprese che riunisce oltre 50 società europee con l'obiettivo di sostenere le aziende a raggiungere la redditività garantendo contemporaneamente lo sviluppo sostenibile, il progresso umano e ponendo la responsabilità sociale d'impresa al centro delle strategie di business.

## **Customer Relationship Management (CRM)**

Insieme di strategie per la gestione delle relazioni con la clientela.

## **Customer satisfaction**

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

## **Emas (Eco Management and Audit Scheme)**

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

## **Front line**

Al pubblico.

## **Global Compact**

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

## **GRI (Global Reporting Initiative)**

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

## **IBS**

Istituto Europeo per il Bilancio Sociale.

## **Impatto ambientale**

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

## **Internet Banking**

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

## **MPSafe**

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

**Merchant bank**

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

**Norma UNI EN ISO 14001**

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

**Personal Financial Services (PFS)**

Gestione individuale finanziaria. Con tale termine si intendono i servizi che la Banca può mettere a disposizione del singolo cliente per la gestione finanziaria.

**Private banking**

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

**Rating ambientale**

Processo di valutazione del rischio ambientale connesso all'attività economica delle aziende.

**Responsabilità sociale dell'impresa**

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

**Retail**

Letteralmente "al dettaglio". Con tale termine si indica una gestione bancaria articolata in modo capillare e diretta alla clientela famiglie.

**Rifiuti pericolosi/non pericolosi**

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

**ROA (Return on Assets)**

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

**ROE (Return on Equity)**

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

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

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

**Share**

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

**Stakeholder**

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

**Stock granting**

assegnazione gratuita di azioni ai dipendenti.

**Sviluppo sostenibile**

Sviluppo che soddisfa i bisogni attuali senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i loro.

**Triple Bottom Line**

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

**Turn over**

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

**UNEP (United Nations Environment Programme)**

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

**Valore aggiunto**

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

**WBCSD (World Business Council of Sustainable Development)**

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

*“Essere sempre orientati al servizio,  
all’integrità e alla trasparenza,  
alla correttezza negli affari,  
alla salvaguardia dell’ambiente  
e al rispetto di tutte le persone”*

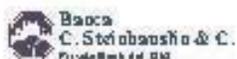
*Carta dei Valori, Gruppo MPS*



 **BANCA TOSCANA**



**banca121**



 **GRUPPO  
MPS**

## VALUTAZIONE DEL BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE 2001

**L**e chiediamo di soffermarsi qualche minuto per compilare il questionario di Valutazione del Bilancio Socio-Ambientale 2001: questo ci consentirà di individuare le attuali criticità e di migliorarne le prossime edizioni.

Il questionario può essere compilato collegandosi al sito **www.paschiambiente.it** od inviato per posta o tramite fax al seguente recapito: Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy - Corporate Center - Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, via Camollia, 85 - 53100 Siena.  
Fax 0577-296367.

### Qualità e trasparenza

	Qualità del Rapporto										Comportamento della Banca				
	Rilevanza <i>Le informazioni sono complete?</i>					Comprensibilità <i>La comunicazione è resa in maniera chiara?</i>					Come giudica l'impegno e i risultati sulla base di quanto riportato?				
	1 Poco	2	3	4	5 Molto	1 Poco	2	3	4	5 Molto	1 Scarso	2	3	4	5 Ottimo
Identità aziendale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Governance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Performance Ambientali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Performance Economiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Performance Sociali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obiettivi raggiunti e traguardi futuri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Quali aspetti la hanno maggiormente interessato?

- Ambientali \_\_\_\_\_
- Etico-Sociali \_\_\_\_\_
- Economici \_\_\_\_\_

### Credibilità

Sulla base delle Sue conoscenze ritiene attendibili le informazioni ed i dati riportati?

Per niente	Non del tutto	Poco	Parzialmente	Totalmente
<input type="checkbox"/>				

### Commenti e suggerimenti

### Categoria

- Dipendente
- Socio
- Cliente
- Fornitore
- Collettività
- Ente, Istituzione

# GRUPPO BANCARIO MONTE PASCHI

BANCHE		FINANZIARIE		SOCIETÀ DI DEL RISPARMIO E DI INTERESSI MOBILIARE
<b>BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A.</b>				
BANCA AGRICOLA MANTOVANA S.p.A.				
BANCA TOSCANA S.p.A.			121 FINANCIAL SERVICES Ltd (Irlanda)	
BANCA 121 S.p.A.			MANTOVANA IRELAND Ltd (Irlanda)	MPS VENTURE SG S.p.A.
CARIPRATO CASSA DI RISPARMIO DI PRATO S.p.A.		AGRISVILUPPO S.p.A.	MANTOVANA MANAGEMENT Ltd (Irlanda)	G.I. PROFIDI SIM S.p.A.
BANCA STEINHAUSLIN & C. S.p.A.	BANCA MONTE PASCHI (Suisse) S.A.	CONSUM.IT S.p.A.	MONTE PASCHI LUXEMBOURG S.A., (Luxembourg)	MONTE PASCHI AS MANAGEMENT SG S.p.A.
MPS FINANCE BANCA MOBILIARE S.p.A.	BANCA MONTE DEI PASCHI (C.I.) Ltd (Guernsey)	MERCHANT LEASING E FACTORING S.p.A.	MONTE PASCHI NEDERLAND B.V. (Olanda)	INTERMONTE SECURITIES SIM S.p.A.
MPS MERCHANT S.p.A.	BANCA MONTE PASCHI BELGIO S.A. (Belgio)	FINANZIARIA BAM S.p.A.	MPS PREFERRED CAPITAL I LLC, WILMINGTON (Delaware)	MPS ALTERNATIVE INVESTMENTS SGF (Milano)
MPS BANCA VERDE S.p.A.	MONTE PASCHI BANQUE S.A. (Francia)	POOL FACTOR S.p.A.	M.P.S. U.S. COMMERCIAL PAPER CORPORATION (USA)	WEBSIM S.p.A.
ITALIA	ESTERO	ITALIA	ESTERO	ITALIA

## ALTRE AZIENDE CONTROLLATE E COLLEGATE NON FACENTI PARTE DEL GRUPPO BANCARIO MONTE PASCHI

BANCHE		FINANZIARIE	SETTORE ASSICURATIVO	
BANCA ADVANTAGE DI INVESTIMENTI & GESTIONI (BAIG) S.p.A.			MONTEPASCHI VITA S.p.A.	
BANCA MONTE PARMA S.p.A.			TICINO - COMPAGNIA ITALIANA DI ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE S.p.A.	
BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.p.A.			TICINO VITA S.p.A.	
CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO S.p.A.	I.B.A. INTERNAZIONALE BANK FÜR AUSSENHANDEL A.G. (Austria)		QUADRIFOGLIO VITA S.p.A.	QUADRIFOGLIO DISTRIBUZIONE S.p.A.
ISTITUTO PER IL CREDITO SPORTIVO	BANQUE DU SUD S.A. (Tunisia)	FIDI TOSCANA S.p.A.	LINEAR ASSICURAZIONE S.p.A.	DIPRAS S.p.A.
ITALIA	ESTERO	ITALIA	ITALIA	

I GESTIONE RMIO MEDIAZIONE	SERVIZI COLLATERALI E FUNZIONALI ALL'ATTIVITÀ BANCARIA E ALTRE		SERVIZI RISCOSSIONE TRIBUTI
			IMMOBILIERE POINCARÉ S.N.C. (Francia)
	CONSORZIO OPERATIVO GRUPPO MPS		IMMOBILIERE VICTOR HUGO S.C.I. (Francia)
	SAPED - STUDIO ANALISI PROGRAMMAZIONE ELABORAZIONE DATI S.p.A.		MONTE PASCHI CONSEIL S.A. (Francia)
	MONTE PASCHI FIDUCIARIA S.p.A.		BMPS CORPORATE SERVICES (C.I.) Ltd (Guernsey)
	AMMINISTRAZIONI IMMOBILIARI S.p.A.		BMPS NOMINEES (C.I.) Ltd (Guernsey)
	PASCHI GESTIONI IMMOBILIARI S.p.A.		BMPS TRUSTEES (C.I.) Ltd (Guernsey)
	PADANA IMMOBILIARE S.p.A.	G.IMM.ASTOR S.P.A.	CITY NOMINEES (C.I.) Ltd (Guernsey)
	BA.SA. SERVIZI S.p.A.	MAGAZZINI GENERALI FIDUCIARI DI MANTOVA S.p.A.	SAINTS TRUSTEES Ltd (Guernsey)
MONTE PASCHI INVEST S.A. (Francia)			ITALRISCOSSIONI S.p.A.
			BAM RISCOSSIONI S.p.A.
			GERIT S.p.A.
			MONTE PASCHI SE.RI.T. S.p.A.
			PADANA RISCOSSIONI S.p.A.
ESTERO	ITALIA	ESTERO	ITALIA

PARTE DEL GRUPPO BANCARIO	ALTRE PARTECIPAZIONI	LEGENDA
		CAPOGRUPPO
		CONTROLLATE
		COLLEGATE
		ALTRE PARTECIPAZIONI
GROW LIFE Ltd (Irlanda)		
MONTE PASCHI ASSURANCES (FRANCE) S.A.		
	SERVIZI RISCOSSIONE TRIBUTI	
	S.E.S.I.T. PUGLIA S.p.A.	
	SO.RI.T. S.p.A.	
	MPS.net S.p.A.	
	E-IDEA S.p.A.	
	MPS PROFESSIONAL S.p.A.	
	SAN PAOLO I.M.I. S.p.A.	
	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.p.A.	
ESTERO	ITALIA	ITALIA

Questo documento è stato realizzato dal Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy della Banca Monte dei Paschi di Siena, avvalendosi della collaborazione di tutte le altre strutture del Corporate Center della Banca.

Il Bilancio Socio-Ambientale 2001, disponibile anche in lingua inglese, è consultabile sul sito della Banca [www.paschiambiente.it](http://www.paschiambiente.it).

Per ulteriori informazioni, contattare:

Servizio Politiche Ambientali,  
Salute, Sicurezza e Privacy  
Corporate Center  
Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.  
Via Camollia, 85  
53100 Siena  
☎ (+39) 0577 294316 - 299657/6/4 - 296405  
Fax: (+39) 0577 296367  
e-mail: [environment@banca.mps.it](mailto:environment@banca.mps.it)

*Nominativi di riferimento:*

Luciano Pivetta  
Fabio Leonini  
Roberto Polizzy  
Michela Marrucci  
Francesco Mereu

*Progetto grafico:* Maruska Pradelli Rossi

*Foto:* Bruno Bruchi, Eugenio Puglia

*Stampa:* Grafiche Bruno, Siena

Volume stampato su carta  
ecologica certificata





L'IMPEGNO DI UNA SCELTA

BILANCIO SOCIO AMBIENTALE 2001

