

2005

BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE GRUPPO MPS



Gli Organi Amministrativi e di Controllo

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE*

Giuseppe Mussari	<i>Presidente</i>
Francesco Gaetano Caltagirone	<i>Vice Presidente</i>
Ernesto Rabizzi	<i>Vice Presidente</i>
Fabio Borghi	<i>Consigliere</i>
Turiddo Campaini	<i>Consigliere</i>
Lucia Coccheri	<i>Consigliere</i>
Lorenzo Gorgoni	<i>Consigliere</i>
Andrea Pisaneschi	<i>Consigliere</i>
Carlo Querci	<i>Consigliere</i>
Pierluigi Stefanini	<i>Consigliere</i>

COLLEGIO SINDACALE*

Tommaso Di Tanno	<i>Presidente</i>
Leonardo Pizzichi	<i>Sindaco effettivo</i>
Pietro Fabretti	<i>Sindaco effettivo</i>
Marco Turillazzi	<i>Sindaco supplente</i>
Carlo Schiavone	<i>Sindaco supplente</i>

DIREZIONE GENERALE

Antonio Vigni	<i>Direttore Generale**</i>
Giuseppe Menzi	<i>Vice Direttore Generale Vicario***</i> (Responsabile Group Service Centre)
Nicolino Romito	<i>Vice Direttore Generale***</i> (Responsabile Private Banking e Wealth Management)
Marco Morelli	<i>Vice Direttore Generale***</i> (Responsabile Corporate Banking e Capital Market)

* Membri nominati dall'Assemblea del 29 aprile 2006.

** In carica dal 1° giugno 2006.

*** In carica dal 27 giugno 2006.



Lettera del Presidente e del Direttore Generale

Signori Stakeholder,
stiamo vivendo una fase storica nella quale dobbiamo fronteggiare grandi sfide e mettere in discussione molti dei nostri punti di riferimento. Occorre essere pronti a cambiamenti anche profondi ma, al contempo, è essenziale che i valori rimangano la stella polare del nostro cammino.



Il Gruppo MPS vuole essere protagonista del cambiamento e il nuovo Piano Industriale che abbiamo da poco varato lo testimonia poiché, pur nella continuità, esso incide sulla struttura organizzativa e rappresenta un salto in avanti nell'approccio alla clientela e al mercato. Allo stesso tempo ci è chiaro

che i risultati saranno all'altezza delle aspettative solo mantenendoci fedeli ai principi che segnano la nostra mission: creare valore per gli azionisti e costituire un punto di riferimento per i nostri stakeholder.

Signori Clienti, la vostra centralità è il presupposto attorno al quale il Gruppo MPS ha sviluppato i suoi maggiori progetti degli ultimi anni, all'interno di un percorso che ci vede impegnati a raggiungere l'eccellenza nei prodotti, nei servizi e nelle relazioni. Per migliorare ulteriormente la qualità della nostra offerta nel 2005 abbiamo condotto un'approfondita indagine di Customer Satisfaction, che ha evidenziato un elevato grado di soddisfazione della clientela per il rapporto in essere con l'Azienda. La Banca MPS ha poi partecipato al progetto "Social Accountability and Consumers" - coordinato da Adiconsum e co-finanziato dalla Commissione Europea - volto a definire le caratteristiche di una rendicontazione sociale orientata al cliente. Nell'ambito di Consumer Lab, il Tavolo di lavoro comune fra la Banca e 13 fra le più importanti Associazioni di Consumatori italiane, è inoltre nato un progetto - risultato tra i finalisti dell'edizione 2005 del Sodalitas Social Award - che ha visto l'avvio di iniziative come lo



sviluppo di programmi formativi rivolti al personale sulle problematiche consumeristiche, la definizione di linee guida per la contrattualistica e l'informativa sui prodotti e servizi finanziari, l'individuazione di specifici prodotti e servizi per particolari fasce di clientela (come portatori di handicap, anziani, immigrati).

Cari Colleghi e Colleghe, siamo convinti che conseguire l'eccellenza - in un contesto apertamente competitivo - non è possibile se non siamo disposti a scommettere e ad investire sulle persone, l'autentico fattore distintivo di un'azienda. Per questo abbiamo confermato il nostro impegno nell'attività formativa del personale, mirata alla valorizzazione delle potenzialità delle risorse umane, per arricchirne le conoscenze e le competenze professionali, nell'ambito di un processo di crescente riconoscimento dell'apporto concreto di ciascuno ai risultati dell'Azienda. Negli interventi che hanno riguardato le condizioni di lavoro, oltre che agli aspetti di salubrità e sicurezza, è stata posta attenzione a specifici bisogni di particolare rilevanza, ad esempio per assicurare la completa autonomia operativa al personale non vedente e ipovedente. È inoltre proseguito il proficuo rapporto con le organizzazioni sindacali in una fase caratterizzata dal rinnovo contrattuale e dalla definizione del Piano Industriale.

Signori Azionisti, la consapevolezza di avere una responsabilità sociale si integra con l'obiettivo fondamentale dell'Azienda: quello di generare consistenti profitti in maniera durevole nel tempo. Il Gruppo MPS ha saputo dimostrare con i numeri - e i risultati del primo semestre 2006 lo confermano - quale e quanta attenzione venga posta ad assicurare ai nostri azionisti la massimizzazione della remunerazione del loro capitale. Vogliamo mantenere ferma questa tensione verso il conseguimento di ambiziosi obiettivi economici; occorre quindi sviluppare oggi i presupposti per crescere domani e il profitto è sostenibile se deriva dalla capacità di creare valore per tutti gli stakeholder. L'impresa che oggi agisce in maniera socialmente responsabile rafforza la propria credibilità e guadagna il consenso sociale, ponendo solide basi per conseguire adeguati risultati reddituali anche nel futuro.

L'attenzione concreta alle istanze della Società civile fa parte del dna del Monte dei Paschi, anche grazie al suo storico radicamento sul territorio. In questa prospettiva un risultato particolarmente significativo - che con soddisfazione abbiamo rappresentato in questo Bilancio Sociale - è la costituzione di Microcredito di Solidarietà S.p.A., partecipata da Banca MPS, dalle Istituzioni locali e dalle principali realtà del volontariato della provincia di Siena, in risposta alla diffusa esigenza di lotta all'emarginazione sociale e all'esclusione finanziaria. L'iniziativa è stata selezionata tra i business



case studies presentati al II° “European MarketPlace” sulla responsabilità sociale d’impresa ed è risultata tra i finalisti della edizione 2006 del Sodalitas Social Award. È altresì continuato lo sviluppo dei prodotti e servizi di finanza sostenibile, dai fondi etici (i cui asset gestiti sono più che triplicati) alle offerte a condizioni agevolate per determinate categorie meritorie di clientela e attività.

L’Ambiente è sempre più la cartina di tornasole della concretezza dell’impegno in favore della sostenibilità: la Natura ha un’enorme capacità di assorbire l’impatto dell’operato degli uomini ma oramai si moltiplicano i segnali che i margini si stanno pericolosamente assottigliando. Paradossalmente è evidente che se vogliamo continuare a crescere e svilupparci economicamente dobbiamo moltiplicare gli sforzi per raggiungere la massima efficienza nell’uso delle risorse. Il Gruppo MPS ha scelto di fare la sua parte. Sotto il profilo strategico è stato attivato un gruppo di lavoro sulle questioni relative all’implementazione del protocollo di Kyoto. Allo stesso tempo abbiamo messo in atto interventi che hanno consentito di migliorare i nostri indici di eco-efficienza, riducendo il consumo di energia e di materiali nonché le emissioni di CO₂.

Sono stati così conseguiti, su molti fronti, importanti e concreti risultati, che ci vengono riconosciuti. Il titolo MPS ha visto confermato o migliorato il proprio positivo posizionamento nei più accreditati indici borsistici internazionali di sostenibilità: FTSE4Good Europe Index, FTSE4Good Global Index ed Ethibel Indices. Inoltre alcune tra le principali agenzie internazionali di rating etico, quali SIRI-Group e Oekom Research, hanno innalzato la loro valutazione del profilo di responsabilità del Gruppo. Il nostro impegno è rivolto a migliorarci ancora.

Signori Stakeholder, questa sesta edizione del Bilancio è il risultato di un progressivo ampliamento del perimetro di rendicontazione delle attività e dei risultati a livello di Gruppo. Si tratta di un segno tangibile del fatto che il Gruppo MPS crede veramente nell’opportunità di rispondere del proprio operato in maniera sempre più completa e trasparente, sottoponendo al giudizio dell’opinione pubblica la propria capacità di partecipare alla creazione collettiva di valore economico e di valore sociale.

Giuseppe Mussari

Antonio Vigni

Guida alla lettura

Il Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo MPS rende conto delle azioni di responsabilità sociale attuate nell'ambito delle sue Aziende e misura la coerenza con cui esse agiscono, conformemente ai principi definiti dal Gruppo ed ai valori condivisi, perseguendo armonicamente obiettivi di sostenibilità:

- **economica**, per accrescere e consolidare nel tempo le performance economiche;
- **sociale**, per agire secondo le attese dei propri stakeholder;
- **ambientale**, per minimizzare gli impatti diretti e indiretti della propria attività sull'ambiente, contribuendo alla sua tutela.

Il Bilancio costituisce non solo uno strumento di comunicazione, ma anche uno strumento di gestione utilizzato dal Gruppo per monitorare i progressi ottenuti e coinvolgere i propri stakeholder, rendendoli maggiormente partecipi dei progetti e delle iniziative attuate dalle sue Aziende, al fine di migliorare e rafforzare i propri profili di responsabilità sociale.

Modelli di riferimento

Il documento è stato redatto prendendo a riferimento il "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del Credito", proposto dall'Associazione Bancaria Italiana in collaborazione con IBS - Istituto Europeo per il Bilancio Sociale e le "Sustainability Reporting Guidelines" del Global Reporting Initiative (edizione 2002).

Sono state inoltre utilizzate le indicazioni dello schema "CSR - Social Commitment" proposto dal Ministero del Welfare e, per descrivere organicamente le attività che hanno una "ricaduta sociale" positiva sulla collettività, il modello LBG - London Benchmarking Group.

Bilancio di Gruppo

Il documento costituisce un primo obiettivo del progetto tendente a consolidare le attività ed i risultati di tutte le Aziende del Gruppo MPS, oltre che sotto il profilo economico, anche in chiave sociale ed ambientale. Nella redazione della presente edizione riteniamo peraltro di non essere sempre

riusciti a rappresentare in un quadro unitario le dimensioni dell'impegno delle varie Aziende nell'ambito della CSR.

Talvolta, infatti, non è stato possibile, relativamente a tutti i diversi aspetti oggetto di trattazione, offrire un integrato compendio delle attività, delle iniziative e dei risultati esposti. Nel documento, con il termine "Gruppo" o "Azienda" si intende l'insieme delle Società facenti capo a Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., mentre con "Capogruppo" o "Banca" si fa riferimento a Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.

Struttura del documento

Il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

- **profilo del Gruppo**, in cui viene presentato il Gruppo MPS, ne sono illustrate la storia e l'identità, ne è descritto l'assetto organizzativo e indicato l'orientamento strategico;
- **governance e responsabilità sociale**, dedicata ai valori, ai principi di responsabilità sociale ed ai sistemi di gestione adottati dal Gruppo per il governo delle tematiche di sostenibilità;
- **relazione economica**, ove sono riportati i dati economici e finanziari di maggior rilievo e lo schema della determinazione e distribuzione del valore aggiunto generato dalle Aziende del Gruppo;
- **relazione sociale**, in cui vengono descritte le iniziative sociali e culturali e le attività di relazione delle Aziende del Gruppo con i propri stakeholder;
- **relazione ambientale**, che evidenzia l'impegno delle varie Aziende del Gruppo nei riguardi dell'ambiente e rende conto delle loro attività e dei risultati conseguiti in tale ambito;
- **obiettivi e risultati raggiunti**, che illustra, con riferimento agli impegni dichiarati nel precedente esercizio, i progressi compiuti e i traguardi superati, oltre ad indicare l'orizzonte dei miglioramenti proposti per il prossimo futuro;
- **accreditamento dei dati**, contenente l'attestazione di conformità della società di revisione KPMG;
- **indice degli argomenti**, con il riferimento alle pagine in cui sono

rispettivamente trattati gli argomenti considerati dalle linee guida seguite nella redazione del documento;

- **glossario**, al quale può farsi riferimento per alcune terminologie riportate nel testo.

Nel documento sono inoltre riportati, nei riquadri "la voce degli stakeholder", in corrispondenza di taluni fatti o iniziative delle Aziende del Gruppo, commenti e considerazioni espressi a tale riguardo da persone ed organismi che, oltre ad avere una specifica competenza e sensibilità in materia di CSR, ne sono stati direttamente interessati ed hanno ritenuto di rilasciare una loro opinione.

Alcune tra le principali iniziative di relazione e dialogo con gli stakeholder sono evidenziate nelle apposite schede "dialogo con gli stakeholder".

Caratteristiche dei dati

I contenuti del documento sono stati raccolti ed elaborati dal "Gruppo di Lavoro per il Bilancio Socio-Ambientale", costituito fin dal 2002 con i rappresentanti delle diverse aree funzionali dell'Azienda.

Per la presente edizione del Bilancio, riferita all'intero Gruppo MPS, il suddetto Gruppo di Lavoro è stato allargato alla partecipazione di esponenti delle Società interessate.

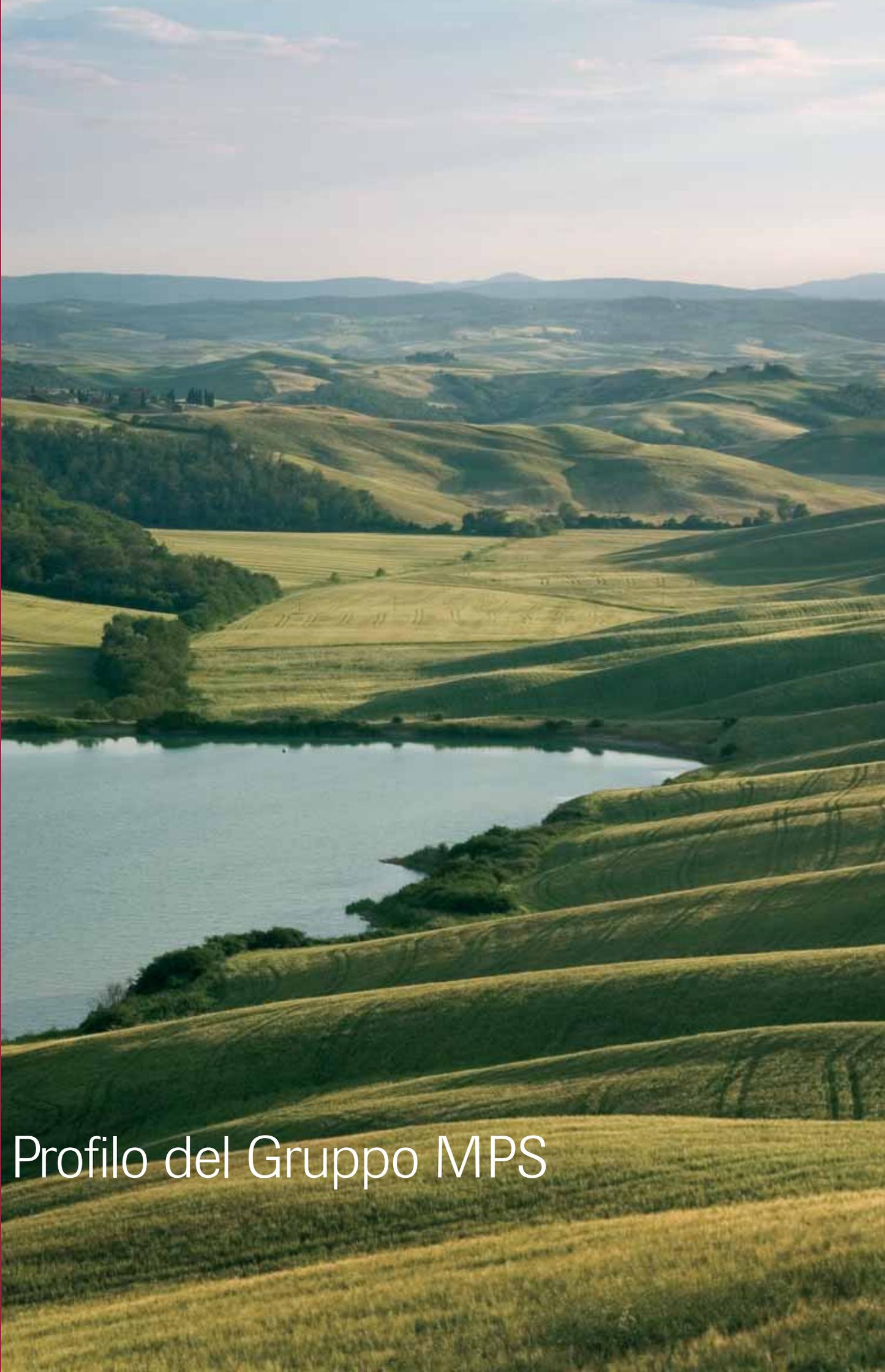
I dati si riferiscono, salvo indicazioni diverse, a Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. e alle Società consolidate al 31 dicembre 2005, come indicato nel prospetto a pagina 158. Parte di essi è esposta anche nel Bilancio consolidato, al quale ci si può riferire per approfondimenti, in particolare, sulle informazioni relative ad aspetti di carattere economico e finanziario.

La misura delle prestazioni ambientali deriva generalmente da rilevazioni dirette. Alcuni dati, peraltro, sono ricavati attraverso procedure di analisi campionaria e processi di estrapolazione.

Tutti i dati si riferiscono al 2005 e, ove possibile, sono raffrontati con quelli del precedente esercizio. Inoltre, alcune informazioni qualitative riguardano eventi significativi intervenuti nei primi mesi del 2006.

Indice

8	PROFILO DEL GRUPPO MPS	
9	Identità	
12	Modello organizzativo	
15	Presenza territoriale	
	15 Gli sportelli bancari del Gruppo in Italia	
	15 La Rete estera	
16	Strategie e principali fatti del 2005	
18	GOVERNANCE E RESPONSABILITÀ SOCIALE	
19	Valori e Principi	
21	Governance	
	21 Corporate Governance	
	22 Operazioni con parti correlate	
	23 Trattamento di informazioni riservate	
	23 Gestione dei rischi e controlli interni	
	24 Responsabilità amministrativa	
25	Gestire la Responsabilità Sociale	
	25 Strategie e progettualità	
	28 Organizzazione	
	32 Prodotti	
	33 Cultura della sostenibilità	
	36 Misurazione e comunicazione della responsabilità sociale	
	37 Relazioni con gli stakeholder	
40	RELAZIONE ECONOMICA	
41	Risultato di gestione	
43	Valore Aggiunto	
46	RELAZIONE SOCIALE	
47	Personale	
	49 Creazione di occupazione e sicurezza del lavoro	
	50 Formazione e sviluppo delle competenze	
	53 Remunerazione e percorsi di carriera	
	54 Politiche del lavoro	
	61 Salute e sicurezza	
	65 Interventi sociali	
66	Clienti	
	66 Patrimonio clienti	
	67 Qualità e servizio	
	73 Trasparenza	
	78 Customer satisfaction	
81	Tutela della privacy e sicurezza dei dati personali	
83	Sicurezza	
85	Prodotti e servizi di finanza sostenibile	
86	Azionisti e investitori	
	87 Sistemi di voto e tutela degli azionisti di minoranza	
	87 Andamento del titolo e valore di mercato	
	87 Remunerazione degli azionisti	
	88 Investor relations	
	88 Rating finanziari	
	89 Rating etici	
91	Fornitori	
	92 Selezione dei fornitori	
	94 Condizioni negoziali	
95	Società	
	95 Impatto sulle comunità	
	96 Il ruolo della Fondazione MPS	
	97 Fondazione BAM	
	97 Donazioni	
	99 Investimenti nella comunità	
106	Iniziative commerciali a impatto sociale sulla comunità	
110	Contributi obbligatori	
111	Iniziative di business socialmente responsabili	
130	Comunicazione e brand management	
132	RELAZIONE AMBIENTALE	
133	Gestione degli impatti ambientali	
135	Eco-efficienza interna	
	135 Edilizia eco-compatibile	
	136 Energia	
	138 Materiali di consumo	
	139 Cambiamenti climatici	
140	Impatti ambientali indiretti	
	140 Rischio ambientale	
	142 Prodotti e servizi per l'ambiente	
	145 Acquisti eco-compatibili	
146	OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI	
151	ACCREDITAMENTO DEI DATI	
154	Indice degli argomenti	
156	Glossario	



Profilo del Gruppo MPS



Nel segno della nostra tradizione, aperti al cambiamento e all'innovazione, vogliamo essere protagonisti dello scenario bancario nazionale ed europeo.

Identità

La Missione

- Creare valore per gli azionisti, nel breve come nel lungo termine, ponendo attenzione prioritaria alla soddisfazione dei clienti, allo sviluppo professionale delle persone, agli interessi di tutti gli stakeholder.
- Essere 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.
- 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 del Gruppo MPS, 2000.

Cinque secoli di storia

1472

Il Monte dei Paschi di Siena, la più antica banca del mondo, ebbe origine nel 1472, come "Monte Pio", per volere delle Magistrature della Repubblica di Siena e fu espressamente istituito per dare aiuto alle classi più disagiate della popolazione in un momento particolarmente difficile per l'economia locale.

La sua attività, in ideale prosecuzione delle grandi tradizioni commerciali e creditizie della città di Siena, ebbe una rapida evoluzione in senso tipicamente bancario, specie a seguito delle riforme del 1568 e del 1624.

1624

In particolare, lo Statuto del 1624 varò l'adozione di progredite strutture operative, che legarono ancor più strettamente l'attività del Monte all'economia dell'area di insediamento. In seguito a questa riforma, la Banca acquisì anche l'attuale denominazione.

Nella circostanza, infatti, il Granduca Ferdinando II di Toscana concesse ai depositanti del Monte la garanzia dello Stato, vincolando a tale scopo le rendite dei pascoli demaniali della Maremma (i cosiddetti "Paschi").

Il Monte dei Paschi estese gradatamente la sua attività ad aree sempre più vaste della Toscana e al momento dell'unificazione d'Italia si presentò



come una delle più solide strutture bancarie nazionali, iniziando nuove attività, tra cui il credito fondiario, prima esperienza in Italia.

1907-1930

La Banca esce dai confini delle due province tradizionali ed inizia ad operare in un crescente numero di regioni (apre le filiali di Empoli, Firenze, Perugia, Napoli e Roma). Partecipa alla costituzione di Banca Toscana.

1936

Il Monte dei Paschi di Siena, a riconoscimento della sua natura giuridica pubblicistica, viene ufficialmente dichiarato Istituto di credito di diritto pubblico e si dota di un nuovo Statuto, che, pur con diverse modifiche successivamente apportate, rimane in vigore fino al 1995, quando una nuova, profonda trasformazione istituzionale interviene nella vita della Banca.

1946-1989

La Banca consolida la sua presenza nel territorio nazionale e varca i confini aprendo filiali e uffici nei maggiori centri finanziari mondiali: New York, Singapore, Francoforte, Londra.

1990-1994

È la prima Banca in Italia a diversificare la propria attività nella bancassicurazione, attraverso MontePaschi Vita. Opera nel comparto dei fondi comuni di investimento, tramite Ducato Gestioni, potenziando inoltre la sua presenza nel credito a medio e lungo termine, tramite l'acquisto del Mediocredito Toscano e dell'Istituto Nazionale per il Credito Agrario, le cui attività confluiranno in MPS Banca per l'Impresa. Acquisisce partecipazioni di controllo anche in banche estere, in Belgio, Svizzera e Francia.

1995

Con Decreto del Ministro del Tesoro dell'8 agosto 1995 viene data origine a due enti: la Fondazione Monte dei Paschi di Siena e la Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. Il primo ente ha per scopo statutario il perseguimento di finalità di assistenza e beneficenza, nonché di utilità sociale nei settori

della ricerca scientifica, dell'istruzione, della sanità e dell'arte, soprattutto con riferimento alla città ed alla provincia di Siena, ed è la diretta prosecuzione dell'originario Monte, istituto di diritto pubblico.

Nel secondo confluisce l'azienda bancaria, la Banca Monte dei Paschi di Siena che, a capo dell'omonimo Gruppo, svolge attività creditizie, finanziarie ed assicurative.

1999

Il 25 giugno 1999 la Capogruppo quota le proprie azioni alla Borsa Valori di Milano, segnando una tappa fondamentale sul sentiero del rafforzamento competitivo e dimensionale del Gruppo.

2000-2005

Con la quotazione in Borsa inizia un'intensa fase di espansione territoriale e operativa, caratterizzata dai seguenti principali sviluppi:

- acquisizione di partecipazioni in alcune banche regionali con forte radicamento territoriale, fra cui Banca Agricola Mantovana;
- potenziamento delle strutture produttive nei segmenti strategici del mercato, attraverso lo sviluppo di società prodotto: Consum.it nel comparto del credito al consumo, MPS Leasing & Factoring nel parabancario, MPS Finance nel settore dell'investment banking, MP Asset Management SGR nel risparmio gestito, MPS Banca Personale nella promozione finanziaria;
- accentramento in MPS Banca per l'Impresa delle attività nel settore del credito specializzato alle imprese e dei servizi di corporate finance;
- sviluppo della produttività commerciale, con l'obiettivo di migliorare il livello di assistenza e consulenza ai risparmiatori e alle imprese, attraverso modelli di servizio specializzati per segmento di clientela;
- consolidamento dell'attività in alcune realtà di rilievo strategico, quali i mercati del private banking e, a seguito della riforma pensionistica, del risparmio previdenziale;
- attuazione di un vasto programma di apertura di nuovi sportelli nel Gruppo, con l'obiettivo di una rete di oltre 2.000 filiali a fine 2006.



Il Gruppo MPS

Il Gruppo MPS è attivo sull'intero territorio nazionale e sulle principali piazze internazionali, con un'operatività che spazia dall'attività bancaria tradizionale all'*asset management* ed ai servizi assicurativi (fondi comuni di investimento mobiliare, gestioni patrimoniali, fondi pensione e polizze vita), dall'*investment banking* alla finanza innovativa d'impresa (*project finance, merchant banking*, consulenza finanziaria), con una particolare vocazione verso il comparto retail delle famiglie e delle piccole e medie imprese.

Con circa 27.000 dipendenti, oltre 1.900 filiali ed un'articolata struttura di canali di distribuzione, il Gruppo presta i propri servizi a circa 4,5 milioni di clienti.

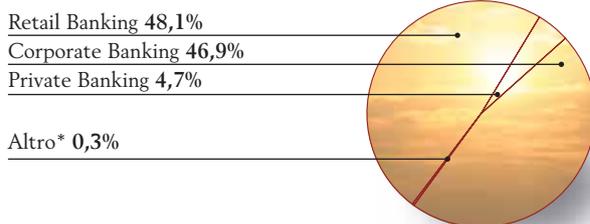
Tratto caratteristico del Gruppo MPS, conseguenza anche del forte radicamento territoriale delle aziende bancarie che ne fanno parte, è il saper coniugare il perseguimento degli obiettivi della crescita e della creazione di valore, propri di ogni impresa orientata al mercato, con il sistema delle tradizioni, delle specificità e dei vincoli espressi dai territori e dalle varie comunità di riferimento.

Alcuni dati del Gruppo MPS	2004	2005
Filiali	1.854	1.916
Filiali Italia	1.824	1.886
Filiali e uffici all'estero	30	30
Dipendenti**	26.706	26.470
Totale attivo (milioni di euro)	136.426*	153.749

* Rilevati secondo i principi IAS sul perimetro di consolidamento.

** Dati relativi al personale di tutte le Aziende del Gruppo, con esclusione dei dipendenti distaccati presso altre aziende (partecipazioni di minoranza) e degli addetti alle pulizie.

Contribuzione al risultato operativo netto del Gruppo per settore commerciale



* Comprende i settori: Investment Banking, Corporate Center e altri Settori.





Modello organizzativo

Dal punto di vista organizzativo, il Gruppo MPS si configura quale entità finanziaria, creditizia e assicurativa, integrata e multimercato, caratterizzata da un'architettura che si fonda su quattro pilastri:

- una struttura centrale di coordinamento direzionale e gestionale, rappresentata dal Corporate Center, operante all'interno della Capogruppo, la Banca Monte dei Paschi di Siena;
- una struttura di produzione, costituita dalle Società Prodotto, dedicate allo sviluppo di strumenti finanziari specialistici da offrire al mercato;
- una struttura di distribuzione, composta dalle Unità di Business, rappresentate dalle reti bancarie di Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Toscana, Banca Agricola Mantovana e dalla rete di promozione finanziaria;

- una struttura di servizio, costituita dalle società e dagli uffici posti a presidio delle attività informatiche, immobiliari e delle altre di supporto al business.

Altre attività di interesse del Gruppo, in un'ottica di ottimizzazione delle sue performance complessive, sono costituite dal comparto assicurativo e dall'operatività con l'estero, oltre che dalle Società e dai Servizi di Riscossione dei Tributi, i quali peraltro, nell'ambito di quanto previsto dal Decreto Legge 203/2005, saranno trasferiti entro il 30 settembre 2006 alle nuove società di riscossione (Riscossione S.p.A. e Riscossione Sicilia S.p.A.) che assumeranno i compiti esattoriali dal 1° ottobre 2006.

Il modello organizzativo del Gruppo MPS

al 31.12.2005



Il Gruppo Bancario e le altre società controllate e collegate sono esposti a pagina 158 del presente documento.

Le aziende del Gruppo

Si riportano brevi sintesi descrittive delle principali Società del Gruppo MPS.

Unità di Business



www.mps.it

Presidente: Giuseppe Mussari
Direttore Generale: Antonio Vigni

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

È una banca a forte vocazione retail, presente con 12.000 dipendenti e più di 1.100 filiali in tutta Italia e nelle maggiori piazze estere. Dal 1999 il titolo MPS è quotato alla Borsa Italiana, ove fa parte dell'indice SP-Mib40.



www.bancatoscana.it

Presidente: Aldighiero Fini
Direttore Generale: Giorgio Olivato

Banca Toscana nasce nel 1904 come "Piccolo Credito Toscano", società cooperativa promossa da un comitato di cittadini. La banca fiorentina del Gruppo, con 4.000 dipendenti, conta oggi su una rete commerciale di 432 sportelli, dislocati prevalentemente nelle regioni dell'Italia centrale. L'attività è particolarmente incentrata sui bisogni delle famiglie e dei sistemi economici locali, con specifico riguardo alle Piccole e Medie Imprese.



www.bam.it

Presidente: Emilio Tonini
Direttore Generale: Claudio Pieri

Banca Agricola Mantovana nasce nel 1871 come società di credito cooperativo orientata al sostegno dell'agricoltura e del settore agro-alimentare. Con 3.500 dipendenti e una rete di 292 sportelli presenti in 20 province della Lombardia, dell'Emilia Romagna, del Veneto e del Piemonte, opera capillarmente nei servizi alle famiglie, conservando una forte specializzazione nei settori di tradizionale intervento e in favore delle aziende artigiane e commerciali e delle Piccole e Medie Imprese locali.



www.mpsbancapersonale.it

Presidente: Pier Giorgio Primavera
Direttore Generale: Vincenzo De Rosa

MPS Banca Personale è la rete di promotori finanziari del Gruppo MPS, specializzata nell'offerta di servizi e nella consulenza personalizzata per la gestione del risparmio. Con circa 700 professionisti e 130 uffici, serve 100 mila clienti in Italia, con una raccolta complessiva che nel 2005 si è attestata a circa 2,5 miliardi di euro.

Società Prodotto



www.mpsbancaimpresa.it

Presidente: Francesco Saverio Carpinelli
Amministratore Delegato: Marco Morelli
Direttore Generale: Antonio Attanasio

MPS Banca per l'Impresa, attiva nei finanziamenti alle aziende in genere, offre anche servizi di advisory, capital market, project financing, private equity e finanza agevolata. Ha oltre 300 dipendenti ed è presente, attraverso la rete commerciale del Gruppo e con 20 proprie strutture, su tutto il territorio nazionale, con impieghi per oltre 10 miliardi di euro.



www.mpsfinance.it

Presidente: Mauro Faneschi
Amministratore Delegato: Marco Morelli
Direttore Generale: Fabio Accorinti

Creata dal Gruppo MPS per lo sviluppo di prodotti e servizi di finanza strutturata per la clientela corporate e retail, opera con 200 dipendenti nelle sedi di Siena e Milano. Realizza prodotti di investimento e di finanziamento, di risparmio gestito, di trading e finanza innovativa, di strumenti previdenziali ed assicurativi, ai quali abbina servizi di risk management, trading, gestione amministrativa avanzata e advisory.



Società Prodotto



www.mpslf.it

Presidente: Massimo Bernazzi
Direttore Generale: Giorgio Pernici

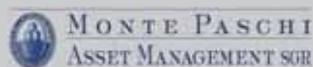
MPS Leasing & Factoring è la banca del Gruppo MPS specializzata nello sviluppo e nell'offerta di pacchetti integrati di leasing e factoring per le imprese, gli artigiani ed i professionisti, con quote di mercato rispettivamente del 3% (tra le migliori dieci del settore) e del 4,1%.



www.consum.it

Presidente: Giuseppe Catturi
Direttore Generale: Fabio Giannotti

Costituita nel 1998, è la società di credito al consumo del Gruppo MPS. Eroga prestiti finalizzati e prestiti personali attraverso le filiali del Gruppo. Sta conoscendo significativi trend di crescita, con una quota di mercato di quasi il 5%.



www.mpsam.it

Presidente: Massimo Caputi
Direttore Generale e Amministratore Delegato: Nicolino Romito

Società di gestione del risparmio del Gruppo MPS, con oltre 44 miliardi di euro di patrimonio complessivamente gestito, è attiva sia nell'ambito delle gestioni collettive che, per conto delle banche del Gruppo, in quello delle gestioni individuali. Con oltre 500.000 clienti e 36 fondi comuni d'investimento (Sistema Ducato), detiene una quota di mercato del 4%.



www.mpsventure.it

Presidente:
Francesco Saverio Carpinelli
Direttore Generale:
Gabriele Cappellini

MPS Venture SGR è la Società del Gruppo MPS specializzata nella gestione e promozione di fondi di investimento mobiliare di tipo chiuso. La SGR investe in aziende italiane non quotate, di piccole e medie dimensioni, attive nei settori dei servizi, del manifatturiero e del commercio, con interessanti prospettive di crescita sia sotto il profilo organizzativo che patrimoniale-finanziario. Nel settore è leader in Italia, con sette fondi gestiti per complessivi 326 milioni di euro.



www.mpv.it

Presidente: Antonio Silvano Andriani
Direttore Generale: Emanuele Marsiglia

La Compagnia di Assicurazioni sulla vita del Gruppo MPS, operativa dal 1991, è stata pioniera della bancassicurazione in Italia. Nel suo settore si colloca tra le prime aziende, con una quota di mercato pari al 9,2%, offrendo soluzioni per esigenze di tipo previdenziale, di risparmio e di investimento. Il polo assicurativo del Gruppo comprende anche Montepaschi Assicurazioni Danni e la società di diritto irlandese Montepaschi Life.

Società Servizio



Presidente:
Ernesto Rabizzi
Amministratore Delegato:
Massimo Castagnini
Direttore Generale:
Giancarlo Lunghi

È il centro di sviluppo e gestione dei sistemi informatici e di telecomunicazione, nonché di erogazione di servizi amministrativi di *back office* per le diverse società del Gruppo. Con una capacità di elaborazione complessiva di circa 18.000 MIPS (Million Instruction Per Second), impiega oltre 2.200 addetti in 5 centri in Italia.

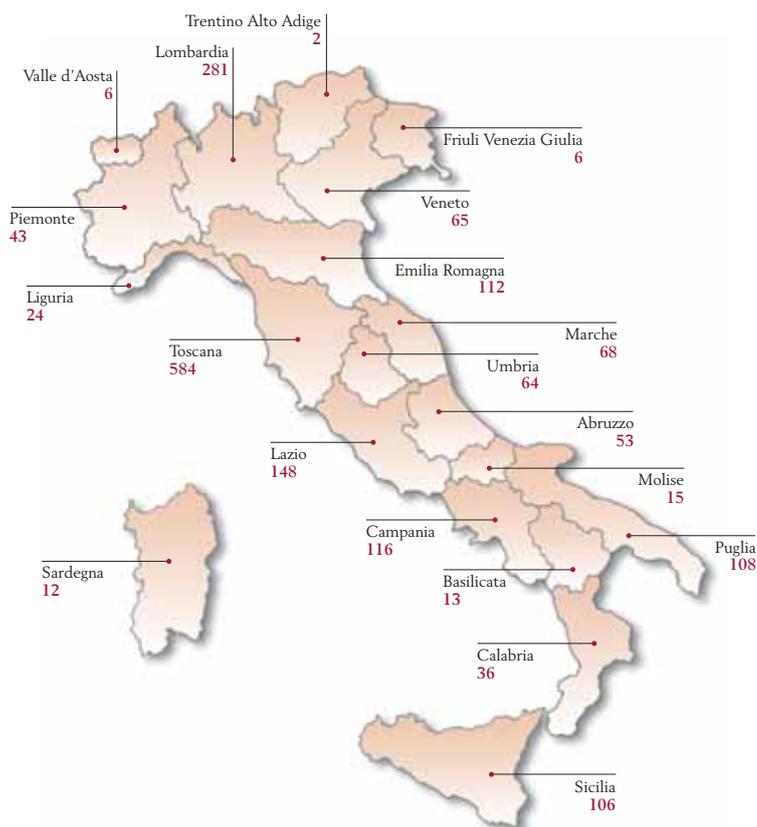


Presidente: Lucia Coccheri
Direttore Generale: Marco Baldi

Sorta nel 2000, gestisce il patrimonio immobiliare, strumentale e non strumentale, delle società del Gruppo (oltre 1,5 milioni di mq), curandone la manutenzione ordinaria e straordinaria, le ristrutturazioni e gli adempimenti fiscali ed amministrativi, oltre ad interventi di valorizzazione e di sviluppo.

Presenza territoriale

Gli sportelli bancari del Gruppo in Italia



Le banche commerciali sportelli al 31.12.2005

Banca MPS	1.138
Banca Toscana	432
Banca Agricola Mantovana	292
Quota di mercato (% sportelli sul totale nazionale)	6,0

La Rete estera

La rete estera del Gruppo è composta da filiali, uffici di rappresentanza e sussidiarie. Si avvale inoltre, tramite accordi con enti ed istituzioni all'estero, di sportelli operativi (c.d. Italian e/o customer desk) per fornire consulenza e assistenza bancaria, finanziaria e commerciale.

	La rete europea	La rete extra europea
Filiali	Londra Francoforte	New York Honk Kong
Banche	Monte Paschi Banque (Francia) Banca Monte Paschi Belgio	
Rappresentanze	Istanbul Bratislava**	Il Cairo Mosca Pechino Shanghai* Tunisi Canton Algeri Mumbai** Casablanca**

* In corso di trasformazione in filiale operativa.

** Uffici aperti nel corso del primo semestre 2006.

Nel 2005 la rete ha continuato ad essere interessata dal processo di razionalizzazione avviato l'anno precedente, orientato a valorizzarne il ruolo di supporto e di assistenza alla clientela.

Relativamente alla presenza diretta è stato definito un piano che prevede il mantenimento del presidio delle più importanti piazze finanziarie estere e il riorientamento del Gruppo sui mercati più interessanti ed a maggiore potenziale di crescita, individuati in alcune aree del Mediterraneo, dell'Europa centro-orientale e dell'Estremo oriente.

Il Gruppo è altresì presente sui principali mercati internazionali mediante accordi di collaborazione con entità bancarie e finanziarie internazionali, grazie alle quali può offrire un supporto completo alla propria clientela, in particolare in Paesi quali Spagna, Portogallo, Polonia, Brasile e Cile.



Strategie e principali fatti del 2005

Il Piano Industriale 2003-2006 si proponeva di porre il Gruppo MPS nelle condizioni di:

- affrontare con successo le nuove sfide dello scenario competitivo;
- mantenere autonomia strategica;
- rafforzare la posizione di primario gruppo nazionale con proiezione europea;
- realizzare un deciso sviluppo, sia attraverso un'ulteriore crescita interna ed esterna, sia tramite la razionalizzazione degli assetti organizzativi attuali;
- determinare una consistente e duratura crescita di valore per i propri azionisti.

Con l'obiettivo di migliorare la performance reddituale, attraverso lo sviluppo della produttività commerciale, la crescita dell'efficienza operativa e l'ottimizzazione della gestione dei rischi, nel corso del 2005 sono proseguite le diverse iniziative strategiche previste dal Piano. È stata completata la metà della quarantina di progetti inizialmente individuati ed i rimanenti sono tutti in avanzata fase di realizzazione.

Nel corso dell'anno sono state sviluppate, in particolare, le seguenti attività:

- completamento di quasi tutti i progetti relativi alla crescita della produttività commerciale, tra cui la definizione e l'estensione sulle reti dei modelli di servizio specializzati per i diversi segmenti di clientela (Retail, Private e Corporate);
- attuazione del Piano di aperture di nuovi sportelli;
- estensione sulle reti del nuovo processo di erogazione creditizia per la clientela Corporate (PMI e Small Business), secondo logiche coerenti con Basilea II;
- riorganizzazione delle funzioni operative e amministrative, in una logica di efficientamento e di contenimento dei costi;
- razionalizzazione delle attività internazionali.

Risultati d'esercizio

Il 2005 si è chiuso con l'utile netto più alto nella storia del Gruppo MPS (790,2 milioni di euro), in aumento del 42,4% rispetto al 2004.

Lo sviluppo dei volumi operativi (impieghi +9%, raccolta diretta +6,5%, risparmio gestito +11,6%) ed i progressi fatti registrare dai principali aggregati reddituali (risultato operativo netto +44,2% rispetto al 2004) sono fattori che evidenziano una positiva continuità nella crescita conseguita dal Gruppo.

Risultati d'esercizio del Gruppo MPS	2004	2005
<i>(milioni di euro)</i>		
Crediti verso clientela	76.649	83.526
Raccolta diretta	82.372	87.696
Risparmio gestito	43.421	48.439
Risparmio amministrato	62.016	60.417
Utile netto	554,8	790,2
ROE (%)	8,6	12,9



Il Piano Industriale 2006-2009

Il 26 giugno 2006 il Consiglio di Amministrazione della Banca ha approvato il nuovo Piano Industriale del Gruppo MPS per il prossimo triennio (disponibile sul sito www.mps.it, alla sezione "Investors").

Questi i principali obiettivi:

- utile netto compreso tra 1,4 e 1,5 miliardi di euro;
- Cost/Income al 51,2% (-13,6%);
- Tier I al 7,5% e ROE al 18,1%;
- pay out: 65% (ma con possibilità nell'arco temporale del piano di aumentarlo significativamente);
- crescita volumi: impieghi cagr 2005/09 7,5%, raccolta cagr 2005/09 5,5%;
- potenziamento della rete e snellimento delle strutture centrali;
- tre nuovi comparti di business: Commercial Banking/Distribution Networks, Private Banking/Wealth Management, Corporate Banking/Capital Markets;
- introduzione della figura del CFO - Chief Financial Officer, con compiti di pianificazione strategica operativa, tax planning, tesoreria e allocazione e gestione del capitale e dei rischi;
- creazione di una struttura per la razionalizzazione dei costi e l'ottimizzazione dei processi organizzativi (Group Service Center);
- apertura di 200 sportelli e acquisizione di 470.000 clienti;
- riduzione del personale (-10%) e netto miglioramento del rapporto front office/back office (+8% rispetto al 2005);
- diminuzione del peso delle partecipazioni e del portafoglio immobiliare;
- leader di mercato per singoli comparti selezionati (Wealth Management, Bancassurance e Banca della Previdenza), anche con il ricorso a prodotti esterni;
- il cliente e l'azionista sempre al centro delle logiche di business.



Governance e Responsabilità Sociale



La Responsabilità Sociale d'Impresa costituisce aspetto qualificante del nostro modello di Corporate Governance. Intendiamo rendere ulteriormente trasparente la nostra gestione nei confronti dei portatori di interesse ed aumentare nel tempo il ritorno sull'investimento, a beneficio di tutti gli azionisti.

Valori e principi

Perseguire la sostenibilità, ovvero agire nel rispetto dell'ambiente, della qualità della vita e, più in generale, della centralità della persona, è un processo continuo di miglioramento, che negli ultimi anni il Gruppo MPS ha sviluppato con crescente convinzione, nel riconoscimento dei positivi effetti che, nell'ottica di medio-lungo periodo, essa produce sull'azienda, soprattutto in termini di migliori relazioni con gli stakeholder.

Il percorso seguito ha avuto inizio con l'esplicitazione dei valori che da sempre orientano la condotta negli affari ed i comportamenti individuali all'interno del Gruppo. Essi sono stati raccolti in una "Carta dei Valori", approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nell'ottobre del 2000, che annovera tra gli altri, in particolare, il valore dell'etica della responsabilità, inteso come "impegno ad essere sempre orientati al servizio, all'integrità e alla trasparenza, alla correttezza negli affari, alla salvaguardia dell'ambiente e al rispetto della persona".

Detti valori sono stati quindi declinati nei principi guida delle politiche di responsabilità sociale che orientano la condotta delle Società del Gruppo, attraverso:

l'adozione di Codici interni

tra cui:

- Codice di Comportamento del Settore Bancario e Finanziario.
- Codice interno di Autodisciplina.
- Codici in tema di "internal dealing" e di "operazioni con parti correlate".
- Codice etico per le attività di gestione del risparmio
- Regolamento interno in materia di responsabilità amministrativa delle imprese, ex D.Lgs. 231/2001.
- Carta della Politica Ambientale.

l'adesione a Dichiarazioni pubbliche d'impegno

tra cui:

- UNEP FI - Iniziativa degli istituti finanziari nell'ambito del Programma Ambientale delle Nazioni Unite.
- Global Compact delle Nazioni Unite.
- Finanza e sviluppo sostenibile - World Business Council for Sustainable Development.
- L'Alleanza promossa dalla Commissione Europea per un'impresa competitiva e sostenibile.
- Rispetto dei principi di Social Accountability 8000.



Valori

Etica della responsabilità

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

Orientamento al cliente

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

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.

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.

Passione per le competenze professionali

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

Spirito di squadra e cooperazione

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

(Carta dei Valori del Gruppo MPS, 2000)

Principi di Responsabilità Sociale

Sviluppo sostenibile

- Approccio proattivo allo sviluppo sostenibile.

Ambiente

- Prevenzione degli impatti ambientali.
- Promozione di attività e tecnologie per la tutela dell'ambiente.
- Diffusione della cultura e della sensibilità ambientale.

Diritti umani

- Rispetto dei diritti umani e promozione della loro tutela.

Lavoro

- Pari opportunità professionali.
- Opposizione a qualsiasi forma di discriminazione.
- Tutela della salute e della sicurezza.
- Condizioni di benessere e buone relazioni nel lavoro.

Correttezza e trasparenza

- Completezza e chiarezza delle informazioni alla clientela.
- Trasparenza nelle relazioni con gli stakeholder.
- Diligenza e professionalità nel lavoro.
- Riservatezza e tutela nel trattamento dei dati personali e delle informazioni.

Opposizione ad attività criminose

- Contrasto a qualsiasi forma di corruzione.
- Lotta al riciclaggio ed alle attività terroristiche.

Intendiamo continuare ad interpretare la Responsabilità Sociale d'Impresa con la stessa intensità con cui lo facciamo da oltre 500 anni.

Tutti noi, insieme, sentiamo questo impegno, da una parte come un obbligo morale che ci deriva dalla nostra grande tradizione umanistica, dall'altra come una scelta individuale compiuta ogni giorno con entusiasmo e determinazione.



Governance

Corporate Governance

Nell'ambito delle norme che regolamentano l'attività dei gruppi bancari, il Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993, il c.d. T.U.B. - Testo Unico Bancario, stabilisce, fra l'altro, il ruolo determinante della "capogruppo", cui compete l'attività di direzione, coordinamento e controllo delle società partecipate.

Con riferimento al suddetto decreto, Banca MPS ha adottato un modello di corporate governance conforme alle previsioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (per una sua completa descrizione si rimanda al Bilancio consolidato 2005 ed alla relazione sulla Corporate Governance, disponibili nel sito www.mps.it, alla sezione "Investors").

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è stato rinnovato dall'Assemblea degli azionisti del 29 aprile 2006, che ha ridotto da 16 a 10 il numero dei membri, 5 dei quali sono stati nominati su proposta della Fondazione MPS, che detiene il 49% del capitale sociale, e gli altri 5 da 70 azionisti riuniti in un patto parasociale.

Tutti i Consiglieri sono da considerarsi amministratori non esecutivi ed indipendenti.

- Non esecutivi, in quanto nessuno di essi ricopre funzioni direttive nella Banca ed inoltre non è presente la figura dell'Amministratore Delegato, peraltro prevista dallo Statuto.
- Indipendenti, in quanto nessuno di essi intrattiene, direttamente o indirettamente, rapporti economici rilevanti con la Banca o con le sue controllate, ovvero ha rapporti partecipativi di entità tale da permettergli di esercitare il controllo o un'influenza notevole sulla Banca stessa, ovvero è familiare stretto di soggetti che si trovino in una o più delle suddette condizioni.

Le cariche sociali dei membri del Consiglio di Amministrazione

Giuseppe Mussari: nato a Catanzaro il 20.07.1962

Presidente della Fondazione Monte dei Paschi di Siena fino al 28 aprile 2006; Presidente del Comitato di Indirizzo della Cassa Depositi e Prestiti fino al 28 aprile 2006; Consigliere dell'Associazione Bancaria Italiana.

Francesco Gaetano Caltagirone: nato a Roma il 2.03.1943

Presidente di Caltagirone S.p.A.; Presidente di Caltagirone Editore S.p.A.; Presidente de Il Messaggero S.p.A.; Presidente di Eurostazioni S.p.A.; Consigliere di Cimentas S.p.A. (Istanbul); Consigliere di Grandi Stazioni S.p.A.

Ernesto Rabizzi: nato a Gaiole in Chianti (SI) il 20.10.1940

Presidente del Consorzio Operativo Gruppo MPS; Director dell'Università per Stranieri di Siena; CONI, Presidente Regionale della Toscana.

Fabio Borghi: nato a Massa Marittima (GR) il 9.04.1952

Presidente di MPS Gestione Crediti Banca S.p.A.; Consigliere di Banca Monte Parma S.p.A.

Turiddo Campaini: nato a Empoli il 15.10.1940

Presidente di Unicoop - Firenze s.c.; Presidente e Amministratore Delegato di Finsoe S.p.A.; Consigliere di MPS Banca per l'Impresa S.p.A.

Lucia Coccheri: nata a Barberino Val d'Elsa (FI)

il 13.12.1950

Presidente di Paschi Gestioni Immobiliari S.p.A.; Presidente di Sienaambiente S.p.A.; Consigliere di Revet S.p.A.

Lorenzo Gorgoni: nato a Cutrofiano (LE) l'8.11.1942

Vice Presidente di Monte Paschi Asset Management SGR S.p.A.; Consigliere di Banca Agricola Mantovana S.p.A.

Andrea Pisaneschi: nato a Firenze il 1.10.1959

Vice Presidente di Monte Paschi Vita S.p.A.; Consigliere di Banca Agricola Mantovana S.p.A.; Consigliere di Intermoneta Sim S.p.A.

Carlo Querci: nato a Firenze l'8.04.1928

Vice Presidente di Banca Monte Parma S.p.A.; Consigliere di Banca Toscana S.p.A.; Consigliere di Monte Paschi Banque s.a., Parigi.

Pierluigi Stefanini: nato a Sant'Agata Bolognese (BO)

il 28.06.1953

Presidente ed Amministratore Delegato di Unipol S.p.A.; Consigliere di Unipol Banca S.p.A.; Consigliere di Finsoe S.p.A.; Presidente di Coop Adriatica, Consigliere di Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.



La remunerazione dei Consiglieri, stabilita dall'Assemblea Generale annuale degli azionisti, è strutturata in tre componenti: compenso annuo (che costituisce la quota maggioritaria), gettoni di presenza per la partecipazione alle riunioni, rimborso di eventuali spese di trasferimento e soggiorno. Non è prevista alcuna forma di remunerazione legata ai risultati economici della Banca o al raggiungimento di determinati obiettivi, neppure sotto forma di piani di stock option.

Remunerazione dei membri del CdA	2004	2005
<i>(migliaia di euro)</i>		
Compenso totale	2.183	3.030
Compenso medio	136	189

Nel 2005 hanno avuto luogo 26 riunioni del Consiglio di Amministrazione, l'85% delle quali si è svolto con la partecipazione di tutti i membri.

Comitati

Tramite specifiche delibere consiliari sono stati in particolare istituiti, con l'attribuzione di funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione, i seguenti Comitati:

- Remunerazione;
- Controllo Interno;
- Responsabilità Sociale d'Impresa (vedasi il Capitolo "Gestire la Responsabilità Sociale - Organizzazione", a pagina 29).

Non è stato istituito un Comitato per le Nomine. Le elezioni dei membri del Consiglio di Amministrazione avvengono con il sistema del voto di lista. Hanno diritto di presentare liste i soci che, da soli o insieme ad altri soci, siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno l'1,5% del capitale sociale avente diritto al voto nell'Assemblea ordinaria.

Operazioni con parti correlate

La Capogruppo ha adottato un proprio codice di comportamento per le operazioni con le c.d. "parti correlate" (in sintesi, coloro che hanno posizioni o partecipazioni che consentano di esercitare un'influenza significativa sul governo societario), che è stato recepito, opportunamente declinato nella rispettiva normativa interna, anche dalle varie Società controllate. Il codice è stato recentemente aggiornato per tenere conto delle variazioni introdotte sulla tematica dal nuovo quadro normativo di riferimento sui "principi contabili internazionali" (Regolamento CE n. 2238/2004 del 19 dicembre 2004).

In relazione a quanto sopra ed alle previsioni statutarie, il Consiglio di Amministrazione provvede ad informare, attraverso periodici rapporti, il Collegio Sindacale riguardo ad ogni eventuale transazione in cui possano sussistere potenziali conflitti d'interessi.

Nel 2005 le operazioni tra Banca MPS e le parti correlate del Gruppo sono state effettuate sulla base di valutazioni di reciproca convenienza economica, comunque a valori di mercato. Lo stesso è avvenuto per le operazioni concluse con le altre parti correlate. Nessuna di dette operazioni ha comportato obblighi di informativa al mercato ai sensi dell'art. 71bis del Regolamento Consob n. 11971.

L'incarico della revisione contabile del Bilancio d'esercizio e del Bilancio consolidato viene conferito dall'Assemblea degli Azionisti ad una Società esterna, con la quale viene evitata l'insorgenza di qualsiasi possibile forma di conflitto d'interesse.

Dal 1996 detto incarico viene affidato alla Società KPMG S.p.A.





Trattamento di informazioni riservate

Riguardo al tema della comunicazione al mercato di informazioni “price sensitive”, in grado cioè di influenzare sensibilmente il prezzo degli strumenti finanziari quotati, la Capogruppo adotta uno specifico regolamento interno che stabilisce le norme comportamentali inerenti alla riservatezza delle informazioni e dei dati societari.

Internal dealing

In ordine alle specifiche normative emanate da Borsa Italiana S.p.A. per la disciplina dell’internal dealing, la Banca ha da tempo adottato un proprio codice di comportamento (disponibile nel sito www.mps.it, alla sezione “Investors”), le cui norme sono finalizzate ad assicurare trasparenza alle operazioni sulle azioni e sugli altri strumenti finanziari quotati della Capogruppo e delle Società controllate e sui prodotti, anche non quotati, connessi agli stessi strumenti, eseguite da c.d. “Persone Rilevanti” (Amministratori, Sindaci, Direttori Generali, ecc.), cioè da coloro i quali, in virtù degli incarichi ricoperti, hanno capacità di incidere sui processi decisionali e, quindi, sulle scelte aziendali strategiche.

Gestione dei rischi e controlli interni

Gestione dei rischi

I principi base che caratterizzano il processo di risk management nel Gruppo MPS si fondano su una chiara e netta definizione di ruoli e responsabilità tra le funzioni di controllo ai vari livelli.

In particolare:

- il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo definisce il grado di avversione al rischio complessivo e quindi i limiti operativi di riferimento;
- il Collegio Sindacale ed il Comitato per il Controllo Interno della Capogruppo valutano il grado di

efficienza e di adeguatezza del sistema dei controlli interni, con particolare riguardo al controllo dei rischi;

- la Direzione Generale garantisce il rispetto delle politiche e delle procedure in materia di rischi;
- il Comitato Rischi del Corporate Center valuta i livelli-profilo di rischio e le performance rischio-rendimento raggiunte, definendo conseguentemente le policies in materia di risk management;
- l’Area Controlli Interni del Corporate Center definisce le regole inerenti al Sistema dei Controlli Interni, verificandone costantemente l’applicazione;
- il Servizio Risk Management del Corporate Center definisce le metodologie integrate di analisi per la misurazione del complesso dei rischi assunti, al fine di garantire un’accurata misurazione ed un costante monitoraggio degli stessi.

Nel 2005 sono state intensificate le attività progettuali per l’adozione di metodi avanzati di gestione e misurazione dei rischi di credito, operativi e di mercato. A seguito dell’approvazione della nuova Direttiva Europea sui Requisiti Patrimoniali (di “recepimento” dell’Accordo di Basilea II), sono state avviate le attività di confronto con l’Autorità di Vigilanza per il riconoscimento regolamentare dei modelli interni, con l’obiettivo di adottare nel Gruppo i sistemi avanzati sin dalla prima fase di applicazione della nuova normativa.

Controlli interni

Il Sistema dei Controlli Interni, in coerenza con i principi ed i canoni comportamentali definiti dal Codice di Autodisciplina interno, opera nel rispetto della normativa civilistica e di vigilanza, nonché delle altre norme peculiari riguardanti il sistema bancario.

Attraverso l’applicazione di uno specifico “Regolamento dei Controlli di Gruppo”, sulla base di attente analisi dei processi aziendali, il Sistema ricerca costantemente l’ottimizzazione dei presidi di controllo, con l’obiettivo di minimizzare i rischi operativi.

Il Sistema, inoltre, recepisce, attraverso uno specifico Comitato, le indicazioni contenute nell’Accordo Basilea II in tema di gestione dei rischi creditizi, di mercato ed operativi.



■ Area Controlli Interni

All'Area Controlli Interni è attribuita la funzione di audit interno della Capogruppo. Essa supporta l'azione di corporate governance del Consiglio di Amministrazione e dell'Alta Direzione, non dipende gerarchicamente da alcun responsabile di area operativa ed è posta in staff al Direttore Generale, con precisi meccanismi di raccordo funzionale con il Consiglio di Amministrazione e di forte raccordo operativo con il Comitato per il Controllo Interno ed il Collegio Sindacale.

L'Area svolge inoltre attività di indirizzo e di coordinamento operativo per le attività di controllo attuate dalle competenti funzioni di audit delle varie Società del Gruppo, valutandone anche la coerenza con gli orientamenti strategici del Consiglio di Amministrazione e dell'Alta Direzione. Tale finalità si aggiunge a quelle già codificate, consistenti nella valutazione della funzionalità e dell'affidabilità del complessivo Sistema dei Controlli Interni a livello di Gruppo.

Responsabilità amministrativa

Con il Decreto Legislativo 231/2001 - "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" - è stato introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli Enti per alcune tipologie di reati, commessi nell'interesse o a vantaggio degli stessi da persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione degli Enti stessi o persone sottoposte alla loro direzione o vigilanza.

Nello specifico, il legislatore ha ritenuto di dover sanzionare i seguenti reati:

- indebita percezione o conseguimento di erogazioni pubbliche, truffa, frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico;
- concussione e corruzione;

- falsità in monete, in carte di pubblico credito ed in valori di bollo;
- reati societari (ex Legge 366/2001 e Legge 262/2005);
- reati con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico (ex Legge 7/2003);
- delitti contro la personalità individuale (ex Legge 228/2003);
- reati e illeciti amministrativi di manipolazione del mercato e di abuso di informazioni privilegiate (ex Legge 18 aprile 2005, n. 62).

Allo scopo di prevenire la commissione dei reati sopra indicati, in coerenza con i principi di etica, trasparenza e correttezza che ispirano l'attività dell'Azienda in rapporto alla pubblica amministrazione, già compendiate nei codici di condotta interni, la Capogruppo e le sue controllate si sono da tempo dotate di un apposito modello organizzativo, c.d. "Modello 231", che prevede un sistema di controllo e disciplinare idoneo a rilevare e sanzionare il mancato rispetto delle misure in esso indicate.

In particolare, la funzione di vigilanza viene svolta dal Comitato per il Controllo Interno della Capogruppo, la cui autonomia ed indipendenza, già garantita dal fatto di essere composto da amministratori indipendenti e non esecutivi, è ulteriormente garantita dall'attribuzione al medesimo di specifici poteri di iniziativa e di controllo.

Nel corso del 2005, nella Rete commerciale della Capogruppo sono state eseguite circa 250 visite ispettive interne, di cui 83 inerenti ai Servizi di Tesoreria e/o Cassa svolti per conto di Amministrazioni Pubbliche. Durante tali attività sono stati effettuati oltre 750 controlli sull'operatività e sulla documentazione (convenzioni, poteri di firma, ordinativi, bilanci, ecc.). Le anomalie rilevate, tutte di natura non significativa, non hanno comportato la necessità di interventi sostanziali.

Nei primi mesi del 2006, recependo le variazioni legislative recentemente intervenute, il modello è stato opportunamente aggiornato, attivando anche uno specifico canale di comunicazione nella rete intranet aziendale ed un corso di formazione on-line per favorire la divulgazione di tali tematiche tra il personale.

Gestire la Responsabilità Sociale

Per tradurre in pratica i principi della responsabilità sociale ed esprimere con coerenza i valori enunciati, proseguendo nell'impegno ad operare verso l'efficace realizzazione di modelli e stili di business maggiormente apprezzabili dagli stakeholder, il Gruppo MPS ha intrapreso, in anni recenti, un percorso di progressiva integrazione delle dimensioni sociali ed ambientali in ogni sua attività.

In coerenza con i più generali indirizzi programmatici, è stata a tal fine attivata una politica d'intervento, proseguita anche nel 2005, che ha riguardato:

- le strategie e la progettualità;
- l'organizzazione;
- i prodotti;
- la diffusione della cultura della sostenibilità;
- la misurazione e la comunicazione della responsabilità sociale;
- le relazioni con gli stakeholder.

Strategie e progettualità

La progettazione dell'attività di CSR nel Gruppo MPS è stata definita sia sotto il profilo delle strategie che a livello operativo.

Sotto il profilo delle strategie, al fine di assicurare la massima organicità e coerenza alle varie attività ed iniziative in campo sociale ed ambientale, assume

rilevanza il Piano Strategico di Responsabilità Sociale, un programma a medio termine volto ad integrare la responsabilità d'impresa nei processi di pianificazione del Gruppo, quale presupposto necessario per la creazione di valore nel tempo.

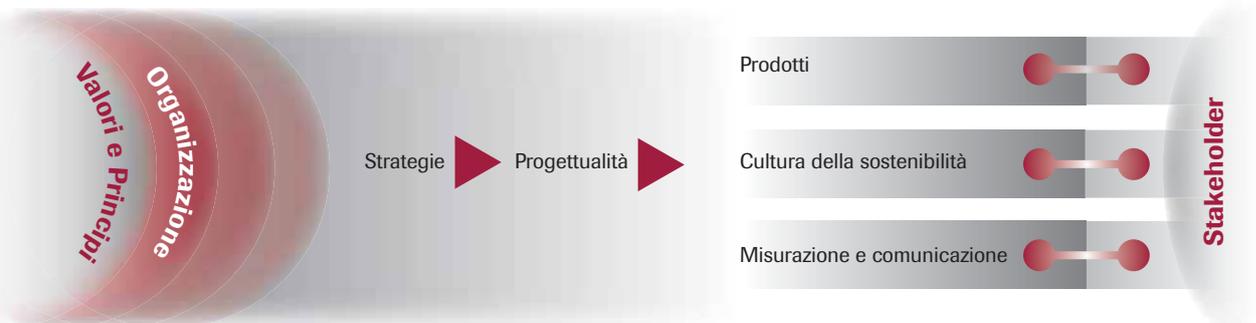
Il Piano, in linea con i più diffusi modelli di gestione della CSR e in coerenza con il Piano Industriale, affronta, con approccio di tipo modulare, i diversi ambiti di responsabilità dell'Azienda (corporate governance, personale, clienti, comunità e ambiente), per ciascuno dei quali vengono delineati, in sequenza, gli orientamenti di fondo, gli impegni, gli obiettivi e le misure che amministratori, management e strutture aziendali sono chiamati a considerare nel proprio

La voce degli stakeholder

Quando solo pochi anni or sono iniziammo a lavorare attorno al progetto che sarebbe poi sfociato nel Sodalitas Social Award, una scelta si dimostrò vincente: l'idea di premiare le singole corporate initiative. Fu la chiave per diffondere tra le imprese italiane una sensibilità nei confronti della CSR. Ora siamo entrati nella stagione successiva: alle imprese è richiesta non già l'eccellenza su un singolo fronte, ma sistematicità di impegno, organicità di metodo e pervasività di soluzioni. La CSR deve imprimere il suo sigillo su tutte le attività della catena del valore, manifestandosi così come un tratto costitutivo della cultura aziendale. È questa la strada imboccata da MPS e su questa strada il Gruppo senese costituisce un punto di riferimento per il panorama imprenditoriale italiano.

Prof. Mario Molteni

Università Cattolica del Sacro Cuore





operato, nell'intento di migliorare la capacità del Gruppo di coniugare l'irrinunciabile finalità di ottimizzazione delle performance economico-finanziarie con il proprio sistema valoriale e le attese degli stakeholder.

A livello operativo, sono più di 40 le azioni individuate per il triennio 2005-2007, in base alle proposte avanzate, nell'ambito di un'estesa indagine conoscitiva effettuata mediante interviste individuali ed appositi workshop tematici, dai rappresentanti delle varie funzioni di Corporate Center e da esponenti delle Società controllate. Considerati i molteplici fronti di intervento prospettati, le azioni sono state classificate in ordine di priorità e rilevanza, individuando quelle su cui puntare con immediatezza. Alcune, infatti, anche sulla

scorta delle prevedibili aspettative degli stakeholder, si presentano distintive per il loro potenziale impatto sulla governance della CSR e sui connessi aspetti reputazionali e sociali.

Trattasi di articolati programmi di intervento, volti a conseguire progressivi miglioramenti nella gestione etica di determinati processi aziendali (ad esempio, la realizzazione di una serie di misure per favorire un migliore bilanciamento tra l'impegno lavorativo e le esigenze personali e familiari dei dipendenti; lo sviluppo di un programma di formazione del personale sui temi della CSR) ed anche di progetti più circoscritti, focalizzati su specifici ambiti di responsabilità sociale (ad esempio, la definizione di linee guida per un'informativa

Piano strategico di responsabilità sociale

IMPEGNI DI FONDO	AREE DI RSI	IMPEGNI SPECIFICI	OBIETTIVI / LINEE D'AZIONE
Continuare ad interpretare intensamente la CSR	Corporate Governance	Intensificare la trasparenza nella gestione	Realizzare una good governance attraverso la regolamentazione dei comportamenti degli Amministratori e dei dipendenti
			Integrare la CSR nella gestione aziendale
	Personale	Valorizzare le persone	Sostenere la crescita professionale delle persone
			Stimolare il perseguimento di comportamenti responsabili da parte dei dipendenti
Promuovere attivamente la CSR	Clients individuali	Soddisfare i bisogni con professionalità e trasparenza	Migliorare le condizioni di lavoro
			Sviluppare relazioni commerciali basate sulla vicinanza, la trasparenza e la fiducia
	Clients Imprese	Accompagnare lo sviluppo, in particolare delle PMI	Sviluppare iniziative socialmente responsabili in favore dei consumatori
			Contribuire ad accrescere la consapevolezza del mercato corporate circa l'opportunità di coniugare aspetti economici, ambientali e sociali
Clients Enti, PA, Terzo settore	Sostenere la missione pubblica del servizio	Sviluppare forme integrative di accompagnamento alla finanza agevolata	
		Sviluppare politiche commerciali maggiormente focalizzate sulle specifiche esigenze delle Amministrazioni territoriali e delle Organizzazioni del terzo settore	
Comunità	Promuovere e difendere l'identità culturale	Rendere espliciti e trasparenti i criteri di allocazione delle "sponsorizzazioni sociali" e delle liberalità	
		Contribuire alla crescita e diffusione della cultura della CSR	
		Sostenere iniziative a carattere umanitario e di solidarietà	
Ambiente	Favorire la diffusione di una cultura per l'ambiente	Aumentare l'eco-efficienza dell'operatività aziendale	
		Sostenere l'attuazione del protocollo di Kyoto per la lotta ai cambiamenti climatici	
STRATEGIA			PROGRAMMA OPERATIVO



Dialogo con gli stakeholder

ABI - Gruppo di lavoro per la Responsabilità Sociale d'Impresa



La Banca partecipa fin dal suo avvio, nel 2002, al Gruppo di Lavoro interbancario sulla Responsabilità Sociale d'Impresa, costituito dall'Associazione Bancaria Italiana con l'obiettivo di approfondire le tematiche sulla materia.

Negli ultimi anni, infatti, l'ABI si è soffermata con grande attenzione ed interesse sulla tematica della CSR, in uno scenario vivace di iniziative - a livello sia internazionale, con i contributi, fra gli altri, della Commissione Europea e dell'ONU (Global Compact), sia nazionale, con quelli dei Ministeri del Lavoro, del Welfare e delle Attività Produttive - che le ha consentito di sviluppare numerose azioni mirate di ricerca (es. Forum Italiano Multi - Stakeholder per la CSR), progetti (es. Consorzio ABI Energia) e messa a punto di linee guida cui le Banche associate possono ricorrere per impostare le proprie attività organizzative, gestionali e di offerta di servizi in tema di ambiente e di CSR. Per quanto riguarda il settore creditizio - finanziario, infatti, è accresciuta la consapevolezza che il contesto in cui si realizza l'economia contenga, nell'era della globalizzazione, complesse variabili ambientali e sociali che influenzano, in termini di efficienza economica, il risultato finale dell'attività dell'impresa bancaria, che, di fatto, viene a configurarsi come un vero e proprio snodo di una rete di relazioni interne ed esterne all'organizzazione stessa.

In tale ambito, coerentemente all'opportunità di rafforzare le azioni di sistema su un tema di rilevante attualità come quello della CSR, il Gruppo di Lavoro ha contribuito nel tempo alla redazione del Rapporto sulla CSR - Concetti e strumenti per le banche (2002), ed alla realizzazione dell'Annuario della CSR (edizioni 2003 e 2005), oltre che delle Linee Guida operative sulla Responsabilità Sociale d'Impresa in banca (2005).

sui prodotti e servizi finanziari orientata al cliente; l'elaborazione di un Codice Etico di Gruppo).

All'attuazione del Piano sovrintende il Comitato per la Responsabilità Sociale d'Impresa, che ne verifica periodicamente lo stato di avanzamento, anche con l'ausilio di opportuni sistemi di rendicontazione e comunicazione, sia interni che a beneficio degli stakeholder esterni, in un'ottica di miglioramento continuo, disponendo le eventuali modifiche, rimodulazioni ed integrazioni che si dovessero rendere necessarie in relazione alle evoluzioni degli scenari di riferimento.

Dialogos

Diαlogos

Dialogos è il nome del progetto di responsabilità sociale di Monte Paschi Asset Management SGR, la Società di Gestione del Risparmio del Gruppo MPS. Con questa iniziativa, realizzata in collaborazione con OSIF, l'Osservatorio sulla Sostenibilità d'Impresa e della Finanza, la Società si è posta l'obiettivo di definire idonei presupposti valoriali ed organizzativi per poter praticare, in modo coerente e sinergico con gli obiettivi d'impresa, i principi etici e di rispetto per tutti gli stakeholder che da sempre ne ispirano l'operato.

È stato pertanto costituito un Comitato Stakeholder, avente il compito di elaborare le strategie di responsabilità sociale dell'Azienda e di verificare costantemente l'eticità della sua gestione, sulla base di criteri e regole di condotta disciplinati e compendati in uno specifico Codice Etico (il documento è disponibile nel sito www.mpsam.it).

Il Codice, emanato dal Consiglio di Amministrazione alla fine del 2005, verte su tutti i vari ambiti di responsabilità della Società, con particolare riguardo alla qualità delle relazioni di lavoro, alla correttezza e trasparenza dei rapporti con gli azionisti, i clienti, i fornitori e le istituzioni, focalizzando le norme comportamentali da seguire nella specifica attività di gestione del risparmio, anche ai sensi delle previsioni contenute nel documento di autodisciplina di Assogestioni, l'associazione di categoria.



Adeguate informazione-formazione sul Codice è stata fornita a tutti i dipendenti ed il suo contenuto è stato reso noto ai vari stakeholder, con particolare riguardo ai collaboratori esterni ed ai fornitori, ai quali viene fatta esplicita richiesta di condividere e rispettare i principi ivi riportati, pena la sospensione dei relativi rapporti e la preclusione di ogni altra occasione di collaborazione.

Organizzazione

Per arrivare ad una corretta applicazione dei criteri della sostenibilità occorre che i principi di riferimento siano gradualmente incorporati negli assetti organizzativi, nei processi decisionali e nelle attività aziendali. Condizione di fondo è la definizione di norme valoriali che orientino quelle più specificamente operative proprie di ciascuna struttura funzionale.

In tale prospettiva sono stati attivati specifici organismi a presidio e per il coordinamento delle attività del Gruppo in campo sociale ed ambientale.

Area Corporate Responsibility e Logistica

Inserita nel Corporate Center del Gruppo MPS, attraverso le strutture del Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy cura il coordinamento delle politiche socio-ambientali, in particolare attraverso l'impostazione di efficienti sistemi di gestione, la promozione di attività di sensibilizzazione e formazione del personale e l'attuazione di specifiche iniziative di comunicazione con gli stakeholder, tra cui la redazione del Bilancio Socio-Ambientale.

Ricerchiamo costantemente la conformità a modelli di governance in grado di assicurare il migliore equilibrio tra crescita del profitto, rispetto dell'ambiente e benessere sociale.

La voce degli stakeholder

Monte Paschi Asset Management SGR ha ritenuto di avvalersi delle nostre competenze per quanto riguarda lo sviluppo del proprio programma di Corporate Social Responsibility (CSR) e, in particolare, del progetto Dialogos.

OSIF ha potuto apprezzare fin dal 2004 le iniziative del Consiglio di Amministrazione e del management, che hanno portato alla stesura della Carta dei Valori, cui ha fatto seguito la costituzione del Comitato Stakeholder, ai cui lavori OSIF partecipa quale osservatore esterno.

Dalla collaborazione con il Comitato Stakeholder è scaturito il Codice Etico aziendale. Inoltre, OSIF ha potuto contribuire sostanzialmente, per il secondo anno consecutivo, all'elaborazione di un'indagine sul grado di soddisfazione dei dipendenti della SGR, prima società di gestione italiana a realizzarla.

Siamo molto soddisfatti dei rapporti con la Società, che vediamo voler proseguire con determinazione e coerenza in tutti gli ambiti della CSR e che si presta volentieri alla realizzazione di iniziative e progetti innovativi.

Elisabetta Murenu

Presidente OSIF - Osservatorio sulla Sostenibilità d'Impresa e della Finanza





Comitato per la Responsabilità Sociale d'Impresa

Composto da quattro Consiglieri di Amministrazione, dal Presidente del Collegio Sindacale, dal Direttore Generale e aperto alla partecipazione di dirigenti del Gruppo e consulenti esterni, svolge funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo per la realizzazione di iniziative volte alla salvaguardia dell'ambiente, alla soddisfazione del cliente, allo sviluppo professionale delle persone ed alla tutela degli interessi legittimi di tutti gli stakeholder. Il Comitato, istituito nell'ottobre del 2004, costituisce un'evoluzione dell'Advisory Board, Organo consultivo esterno operativo negli anni 2001-2003. Nel 2005 il Comitato si è riunito 6 volte, esaminando le proposte ed il Piano di intervento del Gruppo nell'ambito della CSR e validandone i relativi percorsi di attuazione. Ha inoltre sovrinteso alla redazione del Bilancio Socio-Ambientale 2004 della Capogruppo.

MPS Banca per l'Impresa

È la Banca del Gruppo MPS specializzata nell'offerta di prodotti e servizi alle imprese che, raccogliendo l'esperienza distintiva di MPS Banca Verde, incorporata nel 2004, ha una specifica competenza nei finanziamenti ai settori dell'energia, dell'agroindustria e della protezione dell'ambiente. Attraverso il proprio "Ufficio Consulenza e Tematiche Ambientali", la Società offre inoltre ad Enti locali, imprese, associazioni, consorzi pubblici e privati, assistenza e consulenza per il conseguimento di standard e certificazioni di qualità, di prodotto, di processo, ambientali ed etici.

Comitato Stakeholder di MP Asset Management SGR

Comitato che svolge funzione consultiva per la Direzione della Società di Gestione del Risparmio del Gruppo MPS, a garanzia di una sempre maggiore responsabilità dell'impresa e, in particolare, dell'eticità delle sue scelte d'investimento. I componenti del Comitato, in parte interni all'organizzazione, sono rappresentativi degli interessi dei clienti, dei dipendenti, degli azionisti e della collettività in genere.

Compiti del comitato per la Responsabilità Sociale d'Impresa

- Individuare i principi etico-sociali ed ambientali da proporre al Consiglio di Amministrazione per la definizione delle politiche di Responsabilità Sociale d'Impresa del Gruppo MPS.
- Curare l'elaborazione di Codici Etico-Comportamentali, da sottoporre all'approvazione del Consiglio.
- Esaminare il Piano Strategico di CSR predisposto dalle competenti funzioni di Banca MPS e valutarne la coerenza con le politiche di CSR definite, prima dell'inoltro del documento al Consiglio per la relativa approvazione, indicandone le priorità e le modalità di attuazione.
- Indirizzare l'integrazione dei principi della CSR nelle attività di Banca MPS e sovrintendere all'implementazione dei Sistemi di Gestione inerenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici.
- Sovrintendere alla realizzazione del Bilancio Socio-Ambientale ed alle rilevanti iniziative di comunicazione della responsabilità sociale di Banca MPS.
- Fornire, su richiesta del Consiglio, pareri sulle scelte di investimento e di finanziamento di Banca MPS, valutandone la coerenza con le politiche di CSR definite e le potenziali ricadute sociali e reputazionali.
- Sostenere la continua crescita della cultura aziendale sui temi della CSR e la sua promozione all'esterno, anche attraverso l'adesione ad associazioni, organismi e forum attivi in tali ambiti.
- Svolgere ulteriori compiti attribuitigli dal Consiglio.



Il Comitato Stakeholder, che si riunisce periodicamente per elaborare strategie di responsabilità sociale e per analizzare le scelte della Società in questo campo, è composto da:

- Stefano Bellaveglia, in qualità di rappresentante della Banca MPS, azionista di riferimento della Società. Il dott. Bellaveglia è scomparso il 5 giugno 2006;
- Franco Belli (Università di Siena - Facoltà di Economia) e Francesco Cesarini (Università Cattolica di Milano - Facoltà di Economia), in qualità di esperti del settore bancario e finanziario in ambito accademico;
- Pierluigi Ansuinelli, rappresentante dei dipendenti della Società;
- Laura Galli, rappresentante dell'associazione dei consumatori Adiconsum;
- Simona Capece (Università di Siena), coordinatrice dell'attività del Comitato;
- Anna Maria Romano (Consiglio Direttivo FISAC), membro consultivo, esperto di questioni sindacali;
- Massimo Cerniglia (Adusbef), membro consultivo, esperto di materie legali.

Il Comitato ospita inoltre, a rotazione, in qualità di membri consultivi, tre giornalisti appartenenti alle principali testate della stampa specializzata.



Stefano Bellaveglia il banchiere volontario

È improvvisamente deceduto a Siena il 5 giugno 2006, a soli 48 anni, per un micidiale attacco di malaria, contratta nel suo ultimo viaggio in Congo. Era tornato il 18 maggio da Kinshasa, ove andava a compiere la sua opera di volontario dividendosi tra l'orfanotrofio della parrocchia Masina e l'ospedale pediatrico di Kimbondo, l'unico gratuito di tutto il Congo, costruito e gestito dalla dottoressa senese Laura Perna, partita per l'Africa dopo la pensione.

Un impegno portato avanti attraverso l'Onlus "Il Fuoco del Futuro", che aveva fondato con alcuni amici nel gennaio 2005 e che sosteneva raccogliendo fondi tramite diverse iniziative, oltre che con il contributo della Fondazione MPS.

Esponenti ed istituzioni della Comunità senese così lo ricordano:

"Agli amici confidava spesso che non si può più vivere come prima se si è stati in mezzo a tanti bambini sofferenti."

Maurizio Cenni - *Sindaco di Siena.*

"Ho conosciuto Stefano come amico dell'Africa e soprattutto dei bambini. Mi ha colpito come fosse riuscito a instaurare un rapporto molto profondo con i ragazzi, uno per uno. Ci metteva la stessa serietà e passione sia a fare il banchiere che il volontario, un volontario come mille in Italia, che andava in Africa appena poteva, tra un impegno e l'altro. Credeva moltissimo nell'autosostentamento delle iniziative, nella formazione degli operatori locali, non voleva fare assistenzialismo. Per questo a giorni arriveranno a Siena alcuni ragazzi di Kinshasa, che parteciperanno a un progetto culturale, un tentativo per contribuire alla formazione di una futura classe dirigente del paese."

Enrico Cecchetti - *Consigliere di Amministrazione della Fondazione MPS.*

"Oltre alle qualità manageriali, il bagaglio di doti umane di Stefano Bellaveglia conferisce maggior gravità alla perdita di un uomo che ha saputo sacrificare se stesso alla causa umanitaria, vivendo fino in fondo la sua grande generosità. Stefano lascia un peso enorme, che dovremo essere capaci di portare nel ricordo della sua opera."

Consiglio di Amministrazione della Banca MPS.



Sistemi di gestione

La gestione di temi chiave per la responsabilità sociale dell'Azienda, come la qualità dei processi interni e di relazione con il pubblico, la tutela dei lavoratori e della loro salute, la salvaguardia dell'ambiente, è improntata ai canoni della massima integrazione ed efficienza e viene, ove possibile, conformata ai principali standard certificativi.

La Capogruppo è stata tra le prime aziende di credito in Italia a realizzare un Sistema di Gestione di Qualità, ottenendo nel 2002 la certificazione ISO 9001 per alcuni servizi alla clientela. Il settore della riscossione tributi, per i servizi di fiscalità locale, ed altre Società del Gruppo, in particolare Banca Toscana e MPS Banca per l'Impresa, hanno intrapreso analoghi percorsi.

La politica ambientale del Gruppo ha trovato specifica applicazione nella Capogruppo ed in MPS Banca per l'Impresa attraverso l'attivazione e la certificazione di sistemi di gestione dedicati: Banca MPS ha ottenuto la certificazione ISO 14001 nel 2003, mentre già nel 2002 l'ex "MPS Banca Verde" aveva conseguito la certificazione ISO 14001 e, prima banca in Europa, la registrazione ai sensi del Regolamento EMAS, a cui si è aggiunto, nel marzo 2006, l'ulteriore riconoscimento della "Bandiera EMAS" assegnatole dal Comitato Ecolabel ed Ecoaudit del Ministero dell'Ambiente.

In materia di tutela dei lavoratori e dei diritti umani, ad una tradizionale attenzione riservata a tali temi nell'ambito delle relazioni sindacali il Gruppo MPS ha unito, negli ultimi anni, un maggiore impegno anche a livello internazionale, attraverso l'adesione al Global Compact e la pubblica dichiarazione di rispetto dei principi della norma Social Accountability 8000. A questo proposito, nel giugno 2004 l'ex "MPS Banca Verde" ha ottenuto, prima banca al mondo, la certificazione SA 8000, poi estesa, come tutte le altre attestazioni conseguite, a MPS Banca per l'Impresa.

Inoltre, nel gennaio 2006 sono stati approvati due importanti progetti riguardanti la realizzazione, a livello di Gruppo, di:

- un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro, da sottoporre a certificazione ai

Dialogo con gli stakeholder



www.isvi.org



La Banca ha sostenuto e partecipato alla realizzazione di un'indagine sul tema "Il CSR Manager nelle imprese italiane", promossa dall'Istituto per i Valori d'Impresa (ISVI), associazione no profit di esponenti del mondo accademico e dell'economia, e dall'Alta Scuola Impresa e Società (ALTIS) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. L'iniziativa ha coinvolto oltre 350 imprese, consentendo di esaminare i diversi profili organizzativi e professionali cui fanno capo le attività di responsabilità sociale ed i risultati sono stati presentati nel febbraio 2006 nel corso di un riuscito convegno. L'indagine ha fornito una fotografia sull'applicazione della CSR in Italia, facendo emergere, tra l'altro, un fabbisogno di sviluppo delle competenze di CSR management, sia sotto il profilo quantitativo, per la necessità di una tale figura manifestata in misura crescente da ogni ordine di azienda, sia sotto il profilo qualitativo, in ordine all'esigenza di professionalità in grado di interpretare efficacemente e sinergicamente i ruoli di sensore del cambiamento, professionista di buone pratiche, fautore del dialogo con gli stakeholder. Ha suggerito inoltre l'opportunità di creare una rete (CSR Manager Network) che possa divenire punto di riferimento per la professione emergente, proponendosi come luogo di diffusione di cultura e pratiche innovative e potenziale ponte con gli operatori in Europa e nel Mondo.



sensi della norma OHSAS 18001 e delle linee guida UNI-INAIL;

- un Sistema per la Gestione dell'etica, finalizzato all'ottenimento della certificazione SA 8000.

Prodotti

Correttezza, trasparenza ed orientamento al cliente sono principi che il Gruppo MPS considera basilari in ogni attività di progettazione ed erogazione dei propri prodotti e servizi. Allo scopo di intensificare costantemente il rapporto fiduciario con la clientela, con particolare riguardo ai consumatori ed ai piccoli risparmiatori, viene perseguito l'efficiamento delle reti commerciali attraverso lo sviluppo e l'applicazione di modelli di servizio e la diffusione, tra gli addetti al pubblico, della cultura dell'ascolto e della relazione.

Allo stesso tempo, vengono perseguiti gli obiettivi di:

- aumentare la comprensibilità dei prodotti, rendendone più chiara, trasparente e puntuale l'informativa;
- accrescere i livelli di accessibilità ai prodotti e servizi bancari, specie da parte delle fasce più deboli di clientela;
- riuscire a soddisfare al meglio le aspettative e le propensioni sociali della clientela, proponendo sul mercato idonei strumenti di risparmio e di investimento.

Per una descrizione dei principali prodotti e servizi del Gruppo MPS a supporto di progetti ed iniziative con significative ricadute sociali ed ambientali si rimanda ai Capitoli "Società - Iniziative di business socialmente responsabili", a pagina 111, e "Impatti ambientali indiretti", a pagina 142.

Sistemi di gestione qualità, ambiente, etica

Le certificazioni del Gruppo MPS

	Anno	Attività
Qualità - ISO9001		
Banca MPS	2002	<ul style="list-style-type: none"> • Mutui per la clientela privata. • Servizi di banca diretta. • Servizi di tesoreria e cassa per le amministrazioni pubbliche.
	2004	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi formativi. • Servizio di riscossione tributi.
Banca Toscana	2000	Servizi d'intermediazione con l'estero.
MPS Banca per l'Impresa	2004	Progettazione ed implementazione di sistemi di gestione innovativi, di qualità, per l'ambiente e la responsabilità sociale in favore di imprese ed enti.
Ambiente - ISO 14001/EMAS		
Banca MPS	2003	Servizi di gestione operativa della Direzione della Banca e della rete commerciale (ISO 14001).
MPS Banca per l'Impresa*	2002	Erogazione di servizi bancari e consulenziali (ISO 14001 ed EMAS).
Etica - SA8000		
MPS Banca per l'Impresa*	2004	Erogazione di servizi bancari e consulenziali.

* Certificazioni conseguite da MPS Banca Verde e confermate nel 2005 alla sua incorporante MPS Banca per l'Impresa.

Con i nostri strumenti di risparmio
e di investimento
vogliamo incontrare le aspettative
e le propensioni sociali
della clientela.



Cultura della sostenibilità

Lo sviluppo e la diffusione della cultura della sostenibilità nel personale e negli altri stakeholder delle Società del Gruppo, nonché la condivisione con i medesimi della funzione sociale che attiene all'Azienda, sono le necessarie condizioni affinché l'impegno verso una crescente responsabilità d'impresa possa produrre i risultati attesi.

Le tematiche sociali ed ambientali, pertanto, sono oggetto di capillare comunicazione interna e trovano sempre maggiore spazio nell'offerta formativa aziendale, nell'intento di ottenere dal personale, anche in tali ambiti, i più alti livelli di coinvolgimento e partecipazione.

L'*house organ* "Filo Diretto" e l'intranet aziendale sono tra i principali strumenti del Gruppo utilizzati per tali finalità; nell'ambito di quest'ultimo canale è stata da tempo attivata una specifica sezione "Ambiente e Sviluppo Sostenibile".

Qualità, trasparenza, etica della responsabilità, rispetto dell'ambiente, valorizzazione delle persone sono alcuni dei temi della sostenibilità sociale ed ambientale d'impresa che, anche nel 2005, sono stati oggetto di interventi formativi di base e specialistici.

Per quanto concerne l'opera di sensibilizzazione nei confronti degli stakeholder, essa viene attuata attraverso varie modalità di comunicazione e di relazione: dall'attività convegnistica, alle testimonianze nelle sedi di master e corsi universitari, al sostegno ed alla partecipazione a network, forum e gruppi di lavoro sulle tematiche inerenti alla CSR.

●

Intendiamo promuovere attivamente
la Responsabilità Sociale d'Impresa
attraverso le nostre capacità e le nostre
risorse, anche umane e professionali.
Ce lo indicano la nostra storia, la nostra
Identità e l'essere uno dei maggiori
Gruppi bancari del Paese.

Nell'ambito di tali attività sono importanti anche le informazioni, news e comunicazioni pubblicate nel sito www.paschiambiente.it, ormai completato e di imminente messa on-line.

Inoltre, rivestono in tale senso particolare effetto il sostegno e la partecipazione alle iniziative di varie associazioni ed organismi attivi nella promozione di uno sviluppo rispettoso della società e dell'ambiente.

I paradigmi del valore

Gli scenari 2005-2010 del mondo finanziario e assicurativo: sviluppi regolamentari del presente e caratteristiche del mercato assicurativo del futuro.

Roma, 14 ottobre 2005



Il Forum Montepaschi Vita costituisce, dal 2002, un importante appuntamento annuale di riflessione e di confronto tra i vertici degli operatori finanziari e assicurativi italiani ed europei su temi chiave, legati al filo conduttore dei nuovi paradigmi del valore. L'iniziativa si propone quale momento di condivisione di informazioni ed occasione di dialogo tra gli stakeholder su tematiche di rilevanza sociale collegate a scenari e prospettive della "gestione del rischio".

L'evento, organizzato dal polo Assicurativo del Gruppo MPS in collaborazione con l'Associazione Internazionale fra le Imprese Assicuratrici (Ania) e l'International Association for Study of Insurance Economics (Geneva Association), in questa quarta edizione è stato focalizzato sul complesso tema delle regolamentazioni di settore che, a diversi livelli (internazionale, europeo, nazionale), stanno impattando sul comparto finanziario e assicurativo. I sistemi di regole in fase di definizione in questi anni, infatti, avranno un effetto notevole sullo scenario competitivo e contribuiranno a fissare i nuovi confini del mercato, anche in un'ottica di rafforzamento della trasparenza e del rapporto fiduciario tra impresa, cliente e società. Gli operatori assicurativi, per il loro ruolo di "gestori di rischi", non in ultimo anche sociali (si pensi alle catastrofi naturali e alla privatizzazione del welfare state nella previdenza e sanità), sono chiamati come e più degli altri a pensare e ricercare nuovi modelli e meccanismi incentrati sulla tutela di lungo periodo degli interessi dei clienti.



Paschiambiente.it

Il portale del Gruppo MPS sulla sostenibilità

Primo sito del Gruppo completamente accessibile ai non vedenti

È stata completata la costruzione del portale internet www.Paschiambiente.it, la cui realizzazione è stata decisa dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

Il sito, attuato in un'ottica di Gruppo, è interamente gestito da risorse interne e gli aspetti tecnici sono stati curati da MPS.net S.p.A., la società informatica del Gruppo MPS che presidia tutti i servizi e strumenti di e-business.

L'obiettivo, in sinergia con il più vasto progetto di comunicazione aziendale, è di sollecitare l'attenzione e la partecipazione dei consumatori, delle associazioni e di quanti hanno a cuore le tematiche della sostenibilità, sui problemi della crescita economica e sociale e della salvaguardia dell'ambiente, presentando, tra l'altro, specifiche informazioni, news ed approfondimenti, anche provenienti da istituzioni, università, organi di stampa e riviste specializzate. Un sito, quindi, non a carattere commerciale, ma che si propone di coltivare l'attenzione e di contribuire alla creazione di una comunità di persone interessate alle problematiche trattate, oltre che consolidarne l'immagine di una realtà fortemente motivata a perseguire soluzioni innovative ed avanzate.

È stato realizzato secondo criteri di accessibilità per i non vedenti e, a tale proposito, sono state effettuate delle verifiche pratiche di accessibilità, tramite la definizione di percorsi di navigazione la cui esecuzione è stata affidata ad un gruppo di disabili, rappresentativo di varie tipologie di disabilità (non vedenti, ipovedenti, disabili motori), coordinato dalla Fondazione ASPHI (Avviamento e Sviluppo di Progetti per ridurre l'Handicap mediante l'Informatica).

In virtù dell'accessibilità del sito sono state adottate particolari attenzioni nella redazione dei testi, definendone le convenzioni ortografiche anche in funzione dei sistemi utilizzati dalle persone con tali disabilità ed utilizzando appropriate strumentazioni per consentirne la lettura (nello specifico, viene consigliato l'utilizzo di uno screen reader, ad esempio Jaws 4.50.1).

Sulla base delle verifiche è stato accertato il rispetto delle linee guida per l'accessibilità definite per i siti web dal World Wide Web Consortium (www.w3c.org), l'Associazione internazionale che redige gli standard riguardanti il Web e le linee guida per l'accessibilità ai contenuti del web.

Il portale, sulla base della Web Accessibilità Iniziative (WAI), è stato classificato Tripla A di accessibilità e può perciò fregiarsi del marchio del W3C.

Nel 2005 abbiamo assicurato il nostro sostegno ed abbiamo partecipato alle attività delle seguenti Associazioni:



www.unepfi.org

Iniziativa sostenuta da oltre 160 istituzioni del settore finanziario, tra banche, assicurazioni e società di gestione del risparmio, è sorta nel 1992 nell'ambito del Programma Ambientale delle Nazioni Unite (UNEP FI), con lo scopo di sviluppare e promuovere nelle aziende un equilibrato rapporto tra la crescita economico-finanziaria e la salvaguardia dell'ambiente.



www.unglobalcompact.org

Programma di azione delle Nazioni Unite, lanciato da Kofi Annan nel 1999, invita le imprese ad impegnarsi a conformare politiche e comportamenti a dieci principi universali nelle aree dei diritti umani, della tutela dei lavoratori, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione. Sono oltre 2.000 le aziende in tutto il mondo che vi partecipano, unite dalla comune aspirazione ad una crescita economica sostenibile, che tenga in considerazione gli interessi legittimi e le aspettative degli stakeholder.



World Business Council for Sustainable Development

www.wbcscd.ch

Associazione internazionale di 180 imprese che condividono l'impegno per una crescita economica bilanciata con le esigenze di progresso sociale e di tutela ambientale.



www.csreurope.org

Network di oltre 60 imprese europee che si propone di promuovere lo sviluppo di pratiche di business socialmente responsabili. Il 22 marzo 2006 l'Associazione ha lanciato l'"Alleanza per un'Impresa Competitiva e Sostenibile", un manifesto patrocinato dalla Commissione Europea, di riferimento per le imprese impegnate nell'applicazione e nella diffusione di pratiche responsabili, al quale il Monte ha prontamente aderito.



www.sodalitas.it

Partner italiano di CSR Europe, opera per la Responsabilità Sociale d'Impresa ed il trasferimento di cultura manageriale alle organizzazioni no profit.



Osservatorio sulla sostenibilità dell'Impresa e della Finanza

www.osif.it

Consorzio senza fini di lucro con l'obiettivo di promuovere la cultura della responsabilità sociale nel mondo imprenditoriale italiano. Il Gruppo vi partecipa attraverso Monte Paschi Asset Management SGR.

Forum per la Finanza Sostenibile



www.finanzeostenibile.it

Associazione senza scopo di lucro facente parte del network europeo EuroSIF, ha come missione la promozione della cultura dello sviluppo sostenibile presso la comunità finanziaria italiana. Il Gruppo vi partecipa con MPS Banca per l'Impresa.



www.kyotoclub.org

L'Associazione, fondata nel 1998 sulla scia del Protocollo internazionale lanciato l'anno prima a Kyoto, in Giappone, opera in Italia con il supporto di oltre 150 membri, tra imprese, enti, amministrazioni locali, organismi non governativi, uniti dal comune interesse ed impegno per una progressiva riduzione delle emissioni in atmosfera di gas ad effetto serra, considerati i principali responsabili dei cambiamenti climatici che stanno interessando la Terra.

Intendiamo promuovere
attivamente la
Responsabilità Sociale
d'Impresa attraverso le
nostre capacità
e le nostre risorse.



Misurazione e comunicazione della responsabilità sociale

Nell'ambito delle politiche di responsabilità sociale, una delle fasi più importanti è l'elaborazione dei relativi indicatori, come fondamentale è la loro gestione: è necessario, infatti, poter verificare costantemente la coerenza e l'adeguatezza dell'operato rispetto alle aspettative degli stakeholder.

La misurazione della responsabilità sociale avviene infatti attraverso l'utilizzo di appositi indicatori, definiti sia in funzione delle proprie specificità, sia in base alle prassi ed alle linee guida e modelli di rating internazionali. Assumono determinante valore, in proposito, le indicazioni raccolte dai diversi stakeholder e correlate alle loro giuste attese: i dati, le informazioni, gli aspetti, le opportunità e le azioni che per essi appaiono più significativi.

La metodologia impostata, basata su consolidati sistemi di registrazione, affianca alla tradizionale rendicontazione economico - finanziaria un sistema informativo accessorio, ossia un set di indicatori in grado di dar conto dell'evoluzione quantitativa e qualitativa di una serie di variabili chiave per la sostenibilità, in parallelo con i principali aggregati economici.

Nella raccolta e nell'elaborazione dei dati è coinvolta l'intera struttura aziendale, attraverso l'assegnazione e la distribuzione di responsabilità all'interno di un network, individuato nel Gruppo di Lavoro per il Bilancio Socio-Ambientale.

L'attività di misurazione è propedeutica ad un'altra fase importante: la comunicazione; un'attività che viene realizzata dal Gruppo attraverso varie modalità, quali la partecipazione attiva a Convegni e Gruppi di Lavoro sulle tematiche della responsabilità sociale, la raccolta e la pubblicazione di interviste e testimonianze e, fondamentalmente, attraverso il Bilancio Socio-Ambientale, il principale strumento di rendicontazione e comunicazione con gli stakeholder.

Il Bilancio Socio-Ambientale, che negli anni ha progressivamente esteso il proprio ambito di trattazione, giungendo, a partire dall'esercizio 2005, a compendiare le esperienze in campo sociale delle varie realtà del Gruppo, si configura sempre più come un'occasione di riflessione, di analisi e di valutazione

Dialogo con gli stakeholder

Social Accountability and Consumers



Il progetto, coordinato dall'Associazione dei consumatori Adiconsum, con il cofinanziamento della Commissione Europea - DG Lavoro e Affari Sociali, aveva l'obiettivo di:

- definire le caratteristiche di una rendicontazione sociale orientata allo stakeholder cliente-consumatore;
- sensibilizzare i consumatori sulle tematiche di CSR.

Nell'ambito dell'iniziativa, in particolare, il bilanci sociali di 21 imprese italiane operanti nei settori bancario, assicurativo, dei servizi pubblici, nella produzione e distribuzione di beni di consumo, sono stati oggetto di analisi e valutazione da parte di Adiconsum e di un gruppo di associazioni di consumatori, allo scopo di individuare buone prassi per le attività di rendicontazione sociale.

La partecipazione al progetto ha costituito per il Monte un'interessante opportunità per conoscere i punti di vista e le aspettative del cliente-consumatore in merito alle sue attività di CSR e sulle modalità di comunicazione finora utilizzate.

Il suo Bilancio è stato giudicato "accurato, piuttosto consistente, supportato da una mole notevole di tabelle e dati che rendono il discorso più credibile e l'informazione più trasparente. La banca ha trovato il coraggio di parlare di "incidenti di percorso" costosi sul fronte della reputazione e mostrare come la loro gestione rigorosa consenta un buon recupero".

Maggiori informazioni sul progetto sono disponibili nel sito www.consumoetico.info.



del quadro complessivo delle performance socio-ambientali, dei risultati raggiunti e delle sfide future, venendo così a rappresentare, oltre che uno strumento di comunicazione, un importante riferimento per la gestione delle attività di CSR.

Nel 2005, nell'ambito del Gruppo, sono stati pubblicati, oltre a quello della Capogruppo, i Bilanci al 31 dicembre 2004 di Banca Agricola Mantovana e di MPS Finance.

MPS Banca per l'Impresa, inoltre, in relazione alle proprie certificazioni ambientali ed etico-sociali, ha pubblicato un Rapporto Sociale inerente specificamente alle previsioni contenute nello standard SA 8000 e la Dichiarazione Ambientale, validata ai sensi del Regolamento EMAS dall'Ente di Certificazione e dal Ministero dell'Ambiente (tale strumento di comunicazione è stato adottato per la prima volta da MPS Banca Verde nel 2002 e, dal 2005, dalla stessa MPS Banca per l'Impresa).

Nell'aprile 2006 Banca Agricola Mantovana ha pubblicato, in concomitanza con la presentazione del Bilancio d'esercizio, la quinta edizione del proprio Bilancio Socio-Ambientale a conferma dell'attenzione che rivolge allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio in cui opera.

I suddetti documenti sono tutti disponibili nei rispettivi siti aziendali.

Relazioni con gli stakeholder

Ogni impresa è chiamata ad esprimere una responsabilità sociale nei confronti degli stakeholder, di coloro cioè che hanno delle aspettative riguardo alle sue attività, in quanto interessati, direttamente o indirettamente, dalle sue scelte e dai suoi comportamenti.





Il Gruppo MPS ritiene di fondamentale importanza la comunicazione e il dialogo con gli stakeholder, per realizzare con essi un'effettiva interazione che consenta di verificare, su un piano di costante e trasparente confronto, la coerenza delle proprie attività con le loro attese.

L'ascolto degli stakeholder è da sempre un tratto caratteristico della cultura aziendale; negli ultimi anni le attività di relazione sono state ulteriormente sviluppate con l'obiettivo di migliorare la comprensione delle loro percezioni in merito alle iniziative di responsabilità sociale attuate. I risultati di tali attività costituiscono, infatti, fattori chiave del processo di miglioramento continuo dell'impegno e delle prestazioni dell'Azienda in campo sociale ed ambientale.

Le relazioni con gli stakeholder sono condotte attraverso diverse modalità, di seguito descritte.

Informazione e sensibilizzazione

Riguardano le attività di promozione e divulgazione di pratiche di responsabilità sociale, anche attraverso la condivisione delle specifiche esperienze aziendali, tramite l'utilizzo dei vari canali di comunicazione rivolti agli stakeholder, quali il bilancio sociale, il sito internet paschiambiente.it, l'attività convegnistica, la partecipazione e gli interventi nell'ambito di corsi universitari e master, il supporto a progetti di ricerca e di studio, l'adesione a campagne di formazione e di sensibilizzazione, ecc.

Tra le principali attività di questo tipo realizzate recentemente o attualmente in corso si segnalano le seguenti, rimandando per una più approfondita trattazione agli specifici capitoli:

- la ricerca sul tema "il CSR Manager", a pagina 31;
- il progetto Social Accountability and Consumers, a pagina 36;
- la partecipazione al Master "Etica degli affari e del consumo responsabile" dell'Università di Siena, a pagina 103;
- il Global Compact Italia, a pagina 119;
- il sostegno alle attività della Scuola di comunicazione ambientale di Legambiente, a pagina 133;
- la campagna di informazione e sensibilizzazione sull'uso responsabile dell'acqua, a pagina 137;
- il gruppo di lavoro su "I meccanismi flessibili del Protocollo di Kyoto", a pagina 141;
- il Premio Toscana Eco-efficiente, a pagina 144.





Ascolto

Il Gruppo MPS ha sempre ricercato occasioni di confronto con gli stakeholder, realizzando forme e finalità di ascolto differenti in funzione della peculiare categoria di interlocutori interessata e dell'argomento oggetto di trattazione ed analisi.

Per quanto concerne i clienti, la Customer Satisfaction rappresenta, in particolare, lo strumento maggiormente sviluppato, che anche nel 2005 è stato impiegato diffusamente allo scopo di conoscere e misurare i livelli di qualità percepita dalla clientela per i vari servizi bancari (vedasi il Capitolo "Clienti", a pagina 78).

Tra le attività di ascolto dei dipendenti e delle loro aspirazioni e motivazioni, assumono rilevanza alcune iniziative per la verifica del "clima aziendale" realizzate da Aziende del Gruppo (vedasi Capitolo "Personale", a pagina 58).

Le partecipazioni ad iniziative, convegni e tavoli di lavoro sono ulteriori occasioni per il Gruppo di raccogliere le opinioni, le valutazioni ed i giudizi sul proprio operato, ritenuti indispensabili per un proficuo confronto sui programmi ed un'eventuale considerazione delle prospettive di miglioramento.

Come nella precedente edizione del Bilancio, anche in questa si è ritenuto di aprirsi alle considerazioni di alcuni stakeholder, offrendosi alle loro riflessioni ed osservazioni, riportate in varie parti del documento.

Dialogo

Forma di relazione "a due vie" che si caratterizza per la disponibilità delle parti allo scambio ed alla condivisione di informazioni per il raggiungimento di reciproci benefici; fra le principali iniziative di questo tipo realizzate dal Gruppo nel 2005 si ricordano il programma "Consumer Lab" (vedasi il Capitolo "Clienti", a pagina 76) ed il progetto per la costituzione della società Microcredito di Solidarietà S.p.A. (vedasi il Capitolo "Società", a pagina 114).

Per gli stakeholder dipendenti, nel Gruppo MPS sono un tratto distintivo consolidato i tradizionali canali di comunicazione rappresentati dalle relazioni con le Organizzazioni Sindacali, sempre improntati, nel riconoscimento delle rispettive posizioni ed interessi, al confronto costruttivo, nonché dai consueti confronti periodici tra i lavoratori ed i responsabili delle rispettive strutture (incontri semestrali, riunioni di consultazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, ecc.).

Comunichiamo la nostra
responsabilità sociale per costruire
un dialogo aperto e trasparente
con gli stakeholder.
Saper cogliere le aspettative
degli stakeholder
è un presupposto necessario
per il successo d'impresa.





Relazione economica



Sentiamo la responsabilità di massimizzare le nostre performance economiche per distribuire crescente valore a beneficio di tutti i nostri stakeholder.

Risultato di gestione

Sotto il profilo gestionale, il Gruppo MPS, operando con la consueta attenzione al cliente, in un'ottica di etica relazionale e qualità del servizio, ha confermato anche nel 2005 il netto miglioramento dei risultati operativi già evidenziato nel precedente esercizio. Al consistente aumento della redditività (+44,2% il risultato operativo netto) si affianca, infatti, una crescita generalizzata delle quote di mercato, trainata dallo sviluppo dei volumi (raccolta complessiva +4,7%, impieghi +9%, risparmio gestito +11,6%). L'utile netto d'esercizio si è attestato a 790,2 milioni di euro e rappresenta il miglior risultato nella storia del Gruppo, con un ROE che dall'8,6% del 2004 sale al 12,9%.

Le positive performance a livello consolidato trovano riscontro anche nelle evidenze gestionali della Capogruppo, sia in termini di volumi (raccolta diretta +8,7%, impieghi a clientela +8,7%, risparmio gestito +9,6%), che reddituali (risultato operativo netto in crescita del 39,4% rispetto all'anno precedente).

Di seguito vengono riportati i prospetti di conto economico e di stato patrimoniale relativi al Gruppo, riclassificati secondo criteri gestionali (per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio consolidato 2005, disponibile nel sito www.mps.it). In particolare, con riferimento al conto economico dei due esercizi esposti, i principali interventi riguardano aggregazioni di voci e riclassificazioni effettuate con la finalità di garantire una più chiara lettura della dinamica andamentale. Per quanto riguarda l'esercizio 2004, al fine di consentire un confronto gestionale su basi omogenee, i dati progressivi al 31.12.2004 sono stati ricostruiti anche sulla base dei nuovi principi contabili (c.d. IAS 32 e IAS 39).

Gruppo MPS - risultati d'esercizio	2004	2005
<i>(milioni di euro)</i>		
Margine della gestione finanziaria e assicurativa	4.399,9	4.727,5
Risultato operativo netto	760,5	1.096,7
Utile netto di esercizio	554,8	790,2
Raccolta diretta	82.372	87.696
Raccolta indiretta	105.437	108.855
Risparmio gestito	43.421	48.439
Risparmio amministrato	62.016	60.417
Crediti verso clientela	76.649	83.526
Cost/Income ratio (%)	70,6	64,8
Cost/Income ratio gestionale (%)	68,8	63,3
R.O.E. (%)	8,6	12,9



Conto Economico riclassificato con criteri gestionali	2004	2005
<i>(milioni di euro)</i>		
Margine di interesse	2.403,6	2.578,1
Commissioni nette	1.644,8	1.781,2
Margine della gestione finanziaria e assicurativa	4.399,9	4.727,5
Rettifiche di valore nette per deterioramento di:		
a) crediti	-528,4	-426,9
b) attività finanziarie	-4,8	-139,2
Risultato della gestione finanziaria e assicurativa	3.866,7	4.161,4
Spese amministrative:	-2.898,0	-2.914,3
a) spese per il personale	-1.959,8	-1.931,3
b) altre spese amministrative	-938,3	-983,0
Rettifiche di valore nette su attività materiali ed immateriali	-208,1	-150,4
Oneri Operativi	-3.106,2	-3.064,7
Risultato operativo netto	760,5	1.096,7
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	-152,1	-281,5
Utile di esercizio	554,8	790,2

Stato Patrimoniale riclassificato	2004	2005
<i>(milioni di euro)</i>		
Attività		
Cassa e disponibilità liquide	618	563
Crediti:		
a) Crediti verso Clientela	76.649	83.526
b) Crediti verso Banche	7.218	9.994
Attività finanziarie negoziabili	37.305	45.819
Attività finanziarie detenute sino alla scadenza	4.102	4.302
Partecipazioni	593	703
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	10	12
Attività materiali e immateriali	3.319	3.517
<i>di cui:</i>		
a) avviamento	770	740
Altre attività	6.612	5.314
Totale dell'Attivo	136.426	153.749
Passività		
Debiti		
a) Debiti verso Clientela e titoli	89.103	94.279
b) Debiti verso Banche	10.239	16.207
Passività finanziarie di negoziazione	13.178	17.106
Fondi a destinazione specifica		
a) Fondo trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	405	403
b) Fondi di quiescenza	411	549
c) Altri fondi	671	586
Altre voci del passivo	6.161	5.383
Riserve tecniche	9.836	11.922
Patrimonio del Gruppo	6.388	7.268
Patrimonio di pertinenza di terzi	35	46
Totale del Passivo e del Patrimonio netto	136.426	153.749



Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto è l'indice di correlazione tra i dati economico-finanziari del bilancio d'esercizio e la rendicontazione sociale dell'impresa. Come tale, esprime una grandezza sintetica in grado di rispecchiare e quantificare i risultati raggiunti dall'impresa nei rapporti di scambio con i vari interlocutori. Attraverso, infatti, una riclassificazione delle voci del conto economico, evidenzia la ricchezza creata dall'azienda, espressa come differenza tra ricavi netti e consumo di beni e servizi, e distribuita agli stakeholder, ovvero:

- le risorse umane, per il pagamento delle retribuzioni, dei contributi sociali e di altri oneri previdenziali;
- i soci e gli azionisti, con la distribuzione di utili e dividendi;
- il sistema enti/istituzioni, attraverso il pagamento di imposte e tasse;
- la collettività, mediante elargizioni, liberalità o altri interventi;
- il sistema-impresa, con la formazione di accantonamenti e la costituzione di fondi di riserva.

Tra le possibili configurazioni per la determinazione del Valore Aggiunto, è stato prescelto quello del "Valore Aggiunto Globale Lordo", adottato dall'ABI nel modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito, recentemente aggiornato in relazione ai nuovi principi contabili internazionali IAS/IFRS, utilizzati per la redazione del Bilancio d'esercizio o consolidato.

Occorre tuttavia tenere presente che il reale ed effettivo valore aggiunto non è solo quello che emerge dal seguente prospetto, ma si compone anche di aspetti qualitativi, sociali ed ambientali, che generalmente sfuggono alle possibilità di misurazione, pur costituendo altrettanto importanti chiavi di lettura del "prodotto sociale" dell'impresa.





Prospetto analitico del Valore Aggiunto	2004*	2005
<i>(migliaia di euro)</i>		
Interessi attivi e proventi assimilati	4.749.777	5.239.366
Commissioni attive	1.590.295	1.970.729
Dividendi e proventi simili	240.713	476.172
Risultato netto dell'attività di negoziazione	198.567	-314.129
Risultato netto dell'attività di copertura	-	-13.386
Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	26.252	98.314
a) crediti	-	-3.777
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	28.051	110.880
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-1.799	-8
d) passività finanziarie	-	-8.781
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-	-816
Altri oneri/proventi di gestione	414.609	296.888
Utili (Perdite) delle partecipazioni	23.224	33.126
Totale ricavi netti	7.243.437	7.786.264
Interessi passivi e oneri assimilati	-2.042.771	-2.244.183
Commissioni passive	-221.722	-195.910
Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni e liberalità)	-922.742	-941.591
Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-585.774	-609.959
a) crediti	-581.020	-470.734
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-2.379	-135.305
c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-	-
d) altre operazioni finanziarie	-2.375	-3.920
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-3.197	-46.846
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	-	39
Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	-	-11.746
Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-29.021
Totale consumi	-3.776.206	-4.079.217
Premi netti	3.597.446	3.265.865
Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-4.046.706	-3.587.665
Risultato netto della gestione assicurativa	-449.260	-321.800
Valore aggiunto caratteristico lordo	3.017.971	3.385.247
Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-	-
Utili (Perdite) da cessione di investimenti	5.945	509
Valore aggiunto globale lordo	3.023.916	3.385.756
Ammortamenti	-224.380	-138.720
Valore aggiunto globale netto	2.791.954	3.238.963
Spese per il personale	-1.914.116	-1.931.319
Altre spese amministrative: imposte indirette	-156.044	-208.069
Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-9.336	-12.444
Risultato prima delle imposte	720.040	1.095.204
Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	-152.098	-281.544
Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-	-
Utile (Perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	13.112	23.464
Risultato d'esercizio di pertinenza della Capogruppo	554.830	790.196

* Con stima IAS 32/39 e IFRS4.



Distribuzione del Valore Aggiunto globale lordo	2004*	2005
<i>(migliaia di euro)</i>		
Soci	107.415	162.366
Dividendi distribuiti ai Soci (eccetto Fondazione MPS)	107.415	162.366
Risorse umane	1.914.116	1.931.319
Spese per il personale		
<i>dirette</i>	1.564.754	1.533.666
<i>indirette</i>	349.362	397.653
Sistema, enti, istituzioni	308.142	489.613
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	156.044	208.069
Imposte sul reddito d'esercizio	152.098	281.544
Collettività e ambiente	165.656	247.035
Elargizioni e liberalità	9.336	12.444
Dividendi alla Fondazione MPS per utilità sociale	156.320	234.591
Sistema Impresa	515.475	531.959
Riserve e utili non distribuiti	291.095	535.739
Ammortamenti	224.380	138.720
Utilizzo riserva straordinaria	-	-142.500
Utili di Terzi	13.112	23.464
	3.023.916	3.385.756

* Con stima IAS 32/39 e IFRS4.

Distribuzione del Valore Aggiunto (anno 2005)





Relazione sociale



Intendiamo confermarci come una delle aziende che più sanno valorizzare l'individuo, le sue qualità e le sue competenze, in un quadro di pari opportunità per tutti.

Questo atteggiamento verso le persone è la determinante prima del loro approccio responsabile verso i clienti e l'ambiente sociale.

Personale

Nel corso del 2005 sono state intensificate le azioni tendenti a sviluppare e rafforzare le professionalità del capitale umano. A tale riguardo, in uno scenario che vede nel rapporto con la clientela l'aspetto più significativo e qualificante dell'attività bancaria, sono stati strutturati particolari percorsi di formazione sui nuovi ruoli di servizio, individuati anche in considerazione dei cambiamenti in atto nel quadro normativo, che impone approcci nuovi alla gestione dei diversi rischi connessi con le attività aziendali.

In tale contesto, gli obiettivi prioritari sono stati:

- il consolidamento dell'efficienza della Rete e della sua efficacia commerciale, resosi necessario a seguito delle trasformazioni organizzative connesse con l'introduzione di nuovi modelli di servizio ed in considerazione sia delle riconversioni di personale precedentemente adibito ad altre attività, sia dell'apprezzabile livello di turnover degli ultimi esercizi.

Tale finalità viene attuata immettendo nelle filiali e nei Centri PMI tutti i neoassunti provenienti dalle selezioni di base ed un numero crescente di risorse provenienti dai Master, valorizzando così le "liberazioni" di personale/tempo professionale generate dai progetti di revisione organizzativa e sostenendo la crescita delle professionalità. In questo quadro, permane centrale l'attenzione al giusto

dimensionamento delle singole strutture rispetto alle attività commerciali ed operative ed alle esigenze connesse con la realizzazione del Piano Sportelli, che comportano - oltre al fabbisogno in termini di risorse - percorsi professionali e formativi specifici, da attuare con congruo anticipo;

- il contenimento dei costi, conseguito mediante azioni dirette ad incidere sui livelli strutturali dell'aggregato e sugli altri più rilevanti fattori di spesa, che presentano, seppur in misura differenziata, spazi di razionalizzazione in tutte le diverse realtà del Gruppo.





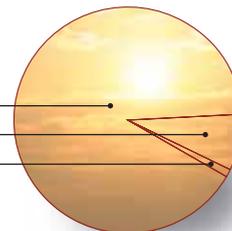
Consistenza e composizione del personale	2004	2005
Forza effettiva*		
Banca Monte dei Paschi di Siena	12.364	12.413
<i>Corporate Center</i>	<i>1.131</i>	<i>1.197</i>
<i>Divisione Banca MPS</i>	<i>11.061</i>	<i>11.071</i>
<i>Attività internazionali**</i>	<i>172</i>	<i>145</i>
Banca Toscana	3.782	3.783
Banca Agricola Mantovana	2.994	3.024
MPS Banca Personale	216	168
Banche estere	436	441
Società prodotto	1.594	1.626
Società servizio	2.619	2.556
Comparto riscossione tributi	2.401	2.167
Comparto assicurativo	166	165
Altre società	134	127
Totale	26.706	26.470
Composizione per inquadramento		
Dirigenti	639	615
Quadri direttivi	6.841	7.080
Aree professionali	19.226	18.775
Composizione per fasce d'età (%)		
Fino a 30 anni	11,9	11,8
Da 31 a 40 anni	31,6	29,5
Da 41 a 50 anni	33,9	34,4
Oltre 50 anni	22,6	24,3
Composizione per classi di anzianità (%)		
Fino a 10 anni	27,5	28,1
Da 11 a 20 anni	31,3	30,0
Da 21 a 30 anni	28,9	28,0
Oltre 30 anni	12,3	13,8
Composizione per titolo di studio (%)		
Laurea	24,9	26,3
Media superiore	66,2	65,1
Altro	8,9	8,6

* Aggregato che considera i distacchi attivi e passivi.

** Filiali e rappresentanze all'estero.

Dislocazione degli organici nelle banche commerciali

Rete 91%
Strutture centrali 8%
Call center 1%





Creazione di occupazione e sicurezza del lavoro

Anche nel 2005, sulla scia della tendenza in atto da qualche anno, è proseguita la riduzione del numero complessivo delle risorse, nel contesto di un più generale processo di ricomposizione strutturale e di concentrazione delle singole aziende nei rispettivi “core business”.

Turnover

A livello di Gruppo si sono registrate 970 risoluzioni del rapporto di lavoro - prevalentemente riconducibili alle uscite di dipendenti di più elevata anzianità, anche in relazione all'attivazione di appositi strumenti di accompagnamento alla pensione, quali il Fondo di Solidarietà per il settore del credito ed i Piani aziendali di esodo incentivato, cui hanno aderito 582 persone - e 681 assunzioni, per la maggior parte giovani ad elevato potenziale, destinati pressoché esclusivamente ad un impiego nella Rete, al fine di potenziarne la forza commerciale. A tale riguardo va considerato che nel corso del 2005 la realizzazione del Piano Sportelli (nuove aperture e rilocalizzazioni) ha assorbito circa 300 risorse.

Turnover	2004	2005
Assunzioni		681
Cessazioni		970
<i>Dati riferiti al Gruppo MPS.</i>		
Assunzioni	973	605
Per concorso	513	353
Master	32	53
Dirette	120	143
Orfani o vedove di dipendenti deceduti	15	22
Categorie protette	56	34
Per incorporazione	237	0
Cessazioni	792	698
Dimissioni	162	145
Licenziamento	7	9
Pensionamento	66	72
Decesso	27	24
Adesione al fondo di solidarietà	452	431
Risoluzione consensuale	10	3
Scadenza rapporto a tempo determinato	68	14
Turnover (%)*	0,73	0,65

*Dati relativi ai dipendenti a libro paga delle banche commerciali.
* Espresso come rapporto tra il numero delle dimissioni volontarie e l'organico complessivo.*





Formazione e sviluppo delle competenze

Le attività a supporto dello sviluppo e della valorizzazione delle persone, come la formazione e la gestione della conoscenza, rivestono una funzione chiave nell'attuazione delle più generali strategie del Gruppo, rappresentando, infatti, l'indispensabile premessa per il conseguimento dei risultati attesi in termini sia quantitativi che qualitativi, specie nel medio-lungo periodo.

Formazione

Obiettivo prioritario del 2005 è stato quello di accrescere e consolidare le qualità professionali, favorendo l'acquisizione di conoscenze, lo sviluppo delle capacità personali e la diffusione delle competenze manageriali.

In quest'ottica l'impegno maggiore è stato profuso nel cercare innanzitutto la qualità nei risultati, oltre che la quantità, attraverso un continuo sforzo di rinnovamento nei contenuti e nella strutturazione degli interventi, con la combinazione di canali tradizionali ed innovativi e la definizione di percorsi formativi strutturati per ruolo.

■ Certificazione di qualità della formazione

Il Servizio Knowledge Management e Formazione di Gruppo ha conseguito nel 2004 la Certificazione di Qualità ISO 9001 relativa ai processi formativi, che rappresenta un passaggio importante nell'ambito di un percorso di crescita orientato al miglioramento continuo.

L'introduzione di un sistema di gestione per la qualità della progettazione ed erogazione dei servizi di formazione ha consentito di registrare nel 2005 un livello medio di gradimento (qualità percepita), espresso dai partecipanti ai vari corsi attraverso le schede di customer satisfaction, pari a 4,87 su un valore massimo di 6.

L'attività formativa	2004	2005
Giornate di formazione (n.)		105.741
Formazione pro-capite (giorni)		5,5
<i>Dati riferiti alle banche commerciali.</i>		
Giornate di formazione (n.)	65.963	63.850
In aula (%)	93	90
On-line (%)	7	10
Erogate da formatori interni (%)	91	71
Formazione pro-capite (giorni)	5,3	5,1
Partecipanti (%)		
Dirigenti	2,0	1,2
Quadri direttivi	28,9	28,8
Aree professionali	69,1	70,0
Ambiti di intervento (%)		
Sviluppo di aree e famiglie professionali (sviluppo delle conoscenze per ruolo)	77,6	69,5
Sviluppo organizzativo e gestione del cambiamento	18,0	15,3
Supporto di comunità aziendali trasversali (manageriale e sviluppo capacità)	2,6	10,6
Tematiche socio-ambientali	1,8	4,6

Dati riferiti alla Capogruppo.





■ L'attività formativa nel 2005

L'analisi del complesso delle attività formative svolte nel 2005 nella Capogruppo, consente di rilevare che:

- la formazione media pro-capite si conferma sui valori dell'anno precedente (5,1 giornate), con circa il 90% del personale interessato dalle attività;
- può essere considerato raggiunto l'obiettivo del coinvolgimento di tutti i ruoli aziendali, che hanno fruito di interventi strutturati ciascuno sul proprio specifico profilo;
- si è registrato un incremento del 38% del numero di ore di formazione erogate on line, il cui ammontare è passato dal 7% sul totale del 2004 al 10% del 2005;
- è aumentato il livello di partecipazione alle attività di formazione on-line, con oltre il 50% dei corsi completati nel 2005, frutto anche di un miglioramento dell'offerta e di un potenziamento della piattaforma formativa, che consente di corrispondere con sempre maggiore efficacia alle esigenze individuali;
- oltre 300 dipendenti della Banca e di Aziende del Gruppo hanno frequentato i corsi di inglese attivati in collaborazione con il Centro Linguistico di Ateneo dell'Università degli Studi di Siena, con l'intento di consolidare e rafforzare le conoscenze della lingua per una partecipazione sempre più consapevole ai processi di innovazione che interessano le attività aziendali. È stato anche definito un accordo di collaborazione con il Dipartimento di Italianistica del Royal Holloway College dell'Università di Londra, che ha consentito a 12 dipendenti di partecipare a corsi full immersion di specializzazione.

Tra i programmi formativi realizzati, per la loro rilevanza e la consistenza delle risorse cui sono stati destinati, si segnalano i seguenti:

- “Valorizzare le Risorse Umane: Investire sulle Capacità”, con l'obiettivo di maggiore valorizzazione e sviluppo delle risorse umane. Il corso ha visto la partecipazione di 1.794 dipendenti, con un monte di 26.847 ore erogate in aula. L'intervento ha inteso avviare un processo complesso ed articolato, con nove azioni formative, corrispondenti alle altrettante capacità
- “Banca della Previdenza: nuova normativa e responsabilità sociale del risparmio”. Al corso hanno partecipato 2.687 dipendenti, per un totale di 31.958 ore. Gli obiettivi hanno riguardato:
 - lo sviluppo di conoscenze tecnico-professionali sulla materia previdenziale e di coscienza sociale dei bisogni del cliente;
 - l'ottimizzazione delle modalità di gestione della relazione con il cliente, da realizzare non solo in ottica di servizio, bensì anche tramite la vera e propria cura delle sue esigenze patrimoniali, con il fine di contribuire alla creazione di valore per il cliente stesso e l'Azienda.

Formazione dei promotori finanziari “convergenza e distintività per creare valore”

È stata particolarmente intensa nel 2005 l'attività di formazione in MPS Banca Personale. Essa ha riguardato in particolare la rete dei promotori finanziari con oltre 5.500 ore erogate.

Filo conduttore dell'attività è stato il tema “convergenza e distintività per creare valore”. Nell'ambito del complessivo piano di rilancio dell'Azienda, è stato, infatti, scelto di dare priorità al consolidamento ed alla condivisione tra i dipendenti della mission e della base valoriale su cui fondare la relazione con la clientela e caratterizzare il nuovo brand. L'attività si è sviluppata in tre fasi. Sono stati innanzitutto evidenziati, tramite interviste e questionari rivolti al personale, i principali aspetti che identificano la tradizione, i principi, la cultura, e gli stili comportamentali dell'Azienda. È stato quindi elaborato un “documento valoriale” in cui sono stati esplicitati il sistema di valori, la vision e la mission aziendali. Infine, il “documento valoriale” è stato illustrato e discusso con i dipendenti ed i promotori finanziari nell'ambito di specifici workshop e momenti formativi, con l'obiettivo di condividerne ed affinarne i contenuti.



- “Basilea II: principali novità e riflessi nel rapporto con la clientela”. Il corso ha registrato una partecipazione di 3.445 dipendenti, per un totale di 25.837 ore, con l’obiettivo di acquisire consapevolezza circa gli impatti di Basilea II sulle diverse realtà aziendali, definendo programmi d’azione (tra cui la formazione e la comunicazione) coerenti con le specificità delle differenti tipologie segmentate.

Nell’anno sono stati inoltre erogati tre programmi formativi destinati ai Dirigenti. I corsi, fortemente connessi ai processi di *change management*, hanno interessato 81 Dirigenti delle strutture centrali e di Rete, con percorsi di tipo modulare di 5 giornate ciascuno, per complessive 3.240 ore di formazione, riguardanti, in particolare:

- “Clientela Retail e Banche: gestione e sviluppo delle reti commerciali”. Rivolto ai Dirigenti operanti nel settore Retail e Private, ha puntato a sviluppare una riflessione approfondita sugli aspetti normativi e commerciali, legati al rapporto tra intermediario e cliente in un’ottica di attento presidio dei tre principi fondamentali di professionalità, buona fede e correttezza;
- “Clientela Corporate e Banche: il nuovo quadro normativo e operativo”. Riservato a Dirigenti responsabili del segmento Corporate e gestite da docenti di alto livello, di matrice accademica, ha favorito lo scambio e il confronto su tematiche di forte impatto e cambiamento, quali Basilea II, il nuovo diritto societario, il bilancio delle imprese non bancarie secondo gli IAS;
- “Valorizzare le risorse umane: sistemi di gestione e sviluppo”. Realizzato nell’ottica della valorizzazione e sviluppo delle persone, mission sancita dal Piano Industriale, ha promosso tra i Dirigenti responsabili delle risorse umane intensi momenti di partecipazione, con approfondimenti e costruttivi confronti sui sistemi di gestione orientati allo sviluppo delle persone e del business.

Sviluppo delle competenze

La rilevante complessità organizzativa del Gruppo MPS e gli elevati livelli di specializzazione conseguiti, rendono necessaria un’attenta pianificazione dello sviluppo professionale delle persone, al fine di:

- garantire l’efficace copertura dei ruoli;
- proseguire l’integrazione delle competenze necessarie per la crescita dei profili manageriali;
- rispondere alle aspirazioni individuali delle persone.

Nel 2005 è stato implementato il modello di gestione delle risorse umane basato sulle competenze. L’attività è consistita in una rilevazione delle conoscenze e delle capacità possedute da ciascun dipendente, con l’obiettivo di individuare, in considerazione delle loro personali aspirazioni ed in coerenza con le dinamiche organizzative e con le caratteristiche dei diversi ruoli aziendali, idonei percorsi di sviluppo delle professionalità e delle potenzialità individuali.

È stata inoltre realizzata un’intensa attività formativa sulle modalità di funzionamento del modello e sulle tecniche di valutazione e valorizzazione delle persone, rivolta a tutti i Titolari di filiale ed ai Responsabili delle Strutture di capogruppo e degli Uffici centrali. Ciò al fine di assicurare omogeneità e coerenza nei criteri di rilevazione delle competenze a livello di singola risorsa rispetto a quanto richiesto dal ruolo svolto, con particolare riguardo alla misurazione dei “gap” ed alla individuazione delle aree di miglioramento di ciascuno e delle correlate iniziative di crescita (autosviluppo, affiancamento, esperienze professionali, formazione). Nell’analisi dei risultati, particolare attenzione è stata rivolta ai ruoli “critici” di Rete (Titolari di Filiale, Responsabili dei Laboratori Fidi, Preposti di linea, Gestori PMI) ed al presidio delle competenze “core” da parte delle funzioni centrali.

È inoltre proseguito il cosiddetto “Progetto Talenti”. Avviato nel 2002 ed orientato inizialmente all’individuazione, tramite selezione interna, di giovani laureati con i massimi voti, negli anni il Progetto è stato esteso alla gestione di personale ad elevato potenziale, mediante il periodico reclutamento, secondo criteri molto selettivi, di risorse provenienti da Master universitari, in partnership con l’Università degli Studi di Siena ed altri primari atenei. Il Progetto, che oggi



è attuato in varie Società del Gruppo, ha lo scopo prioritario di creare un percorso di esperienze e di sviluppo di competenze, in chiave di valorizzazione professionale a beneficio di aree considerate di interesse strategico, sia nelle strutture centrali che nelle reti commerciali.

Remunerazione e percorsi di carriera

Nel 2005 è stato ulteriormente perfezionato il sistema incentivante, realizzando una più stretta correlazione tra il livello/peso del ruolo svolto, i risultati ottenuti ed i bonus individuali. Viene assicurata la massima oggettività e trasparenza nell’assegnazione degli obiettivi, nella misurazione delle performance e nella determinazione dei premi. Tra i parametri di valutazione assume più rilevanza il peso attribuito alle componenti qualitative, quali gli aspetti inerenti alla customer satisfaction.

In particolare, il sistema incentivante, costituito da un Premio Aziendale di Rendimento per Dirigenti e Quadri Direttivi e dagli Incentivi Economici per le Aree Professionali, è finalizzato ad accrescere i livelli di motivazione del personale ed il suo coinvolgimento sugli obiettivi e le strategie aziendali.

Tale sistema prevede:

- determinazione del complessivo “montepremi” aziendale, in relazione alla compatibilità economica (redditività programmata, presidio dei costi, politiche di gestione, ecc.);
- definizione del bonus target, come parametro di collegamento fra il sistema di incentivazione e le dinamiche del mercato retributivo nei diversi comparti di attività del Gruppo, espresso come percentuale della Retribuzione Annuale Lorda (individuale per i Dirigenti e media del livello retributivo per i Quadri Direttivi e le Aree Professionali);
- individuazione del mix di obiettivi, con i relativi pesi in percentuale, al cui raggiungimento è collegato il “montepremi”, secondo i seguenti quattro indicatori di performance:
 - performance economico-finanziaria (breve periodo): riferita agli obiettivi prioritari del budget annuale, relativi ad aggregati patrimoniali, operativi e reddituali di pertinenza delle singole funzioni e, in ottica di integrazione, al risultato consolidato a livello di Gruppo;
 - rapporto con il mercato (medio-lungo periodo): riguardante, per le funzioni centrali e periferiche che operano nella filiera commerciale, gli obiettivi inerenti alle relazioni con la clientela, in logica di fidelizzazione, valorizzazione, sviluppo delle relazioni e qualità del credito;
 - sviluppo organizzativo/progettuale (medio-lungo periodo): obiettivi basati sugli stati di avanzamento dei progetti strategici definiti dal Piano Industriale, in ottica di miglioramento commerciale, efficientamento operativo, ecc.;
 - crescita professionale (medio-lungo periodo): competenze manageriali per i Dirigenti ed efficacia operativa per le altre risorse;
- definizione dei parametri di correlazione, in termini di variazione percentuale da applicare al “montepremi” in sede di consuntivo, in base agli scostamenti tra risultato ed obiettivo.

Nell’esercizio il sistema incentivante è stato integrato mediante l’introduzione di uno specifico “montepremi” aggiuntivo, assegnato alle filiali che hanno ottenuto i migliori risultati rispetto agli obiettivi prefissati.

Remunerazione	2004	2005
RAL - Retribuzioni annue lorde (euro)		
Dirigenti	108.490	114.997
Quadri direttivi	50.788	52.968
Altro personale	32.272	33.476
Componente variabile (% RGA)		
Dirigenti	* 22,6	23,3
Quadri direttivi	* 7,3	7,9
Altro personale	* 3,7	3,8
Contributi integrativi (euro)	38.920.596	42.635.843
Previdenza complementare aziendale	20.924.276	21.864.739
Polizze sanitarie	10.235.897	12.545.875
Polizze infortuni	4.952.183	4.896.109
Premi di fedeltà	1.574.232	2.147.715
Erogazioni per i figli studenti	958.569	988.615
Pubblicazioni e coniazioni	275.439	192.791

Dati relativi ai dipendenti a libro paga delle banche commerciali.

* Dati riferiti alla Capogruppo.



L'iniziativa è tesa a rafforzare la motivazione delle risorse nel perseguimento dell'indirizzo strategico di sviluppo del patrimonio clienti.

Altro strumento integrativo della retribuzione ordinaria è rappresentato dall'erogazione di premi sotto forma di *stock granting* in relazione al raggiungimento di specifici obiettivi. Nel 2005 sono state assegnate gratuitamente al personale, con riferimento ai risultati dell'anno 2004, circa 6.000.000 di azioni ordinarie della Banca.

Nel 2005, nelle tre principali banche commerciali del Gruppo vi sono state, ai vari livelli, 2.303 promozioni (la loro ripartizione per genere è riportata nel paragrafo "Politiche del Lavoro - Pari opportunità", a pagina 55).

Promozioni	2004	2005
Dirigenti	50	11
Quadri direttivi	1.180	962
Aree professionali	1.577	1.330
Totale	2.808	2.303

Dati relativi ai dipendenti a libro paga delle banche commerciali.

Politiche del lavoro

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

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

La suddetta dichiarazione d'impegno è già concretamente applicata, nell'ambito del Gruppo, sia in MPS Banca per l'Impresa, che ha ottenuto in proposito sin dal 2004 la relativa certificazione SA 8000, sia dalla Banca MPS, che ha aderito a tale standard nel 2003 e si sta adoperando per conseguire anch'essa l'accreditamento, in programma entro il 2006.

I processi di certificazione hanno esteso e diffuso nel Gruppo la consapevolezza che l'introduzione di un sistema coerente anche con i principi di tutela dei diritti dei lavoratori, pubblicamente sottoscritti attraverso l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, debba essere sostenuta attraverso un'attività di costante verifica del rispetto delle previsioni contenute su detti temi nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del settore bancario, nei Contratti Integrativi Aziendali (CIA), negli altri contratti aziendali delle Società del Gruppo e nelle varie normative interne.

Rapporti di lavoro e flessibilità

I contratti di lavoro, offerti dalle Aziende del Gruppo MPS conformemente alle disposizioni dei contratti collettivi ed integrativi aziendali, sono normalmente a tempo indeterminato. Sussistono peraltro pochi casi residuali di contratti di formazione e lavoro, ora non più previsti, e, a seguito delle innovazioni introdotte dalla disciplina del mercato del lavoro (Legge n. 30 del 14.02.2003, c.d. Legge Biagi), sono stati instaurati anche rapporti con contratto di inserimento e, a tendere, di apprendistato professionalizzante. Tutti i contratti a tempo determinato scaduti nel periodo 2004-2005 sono stati trasformati in rapporti di lavoro a tempo indeterminato.

Rapporti di lavoro e flessibilità	2004	2005
Rapporti di lavoro (%)		
Tempo indeterminato	97,9	97,5
Formazione-lavoro	1,9	1,4
Inserimento full time	0,2	1,1
Contratti part time (n.)	1.532	1.545
Straordinari (ore)		
Totale anno	840.092	726.661
Media settimanale	16.156	13.974
Pro-capite anno*	90	83

Dati relativi ai dipendenti a libro paga delle banche commerciali.

** Dati riferiti alla Capogruppo.*

Particolare attenzione viene riservata, oltre che alle generali condizioni lavorative, alla qualità della vita dei dipendenti. In tal senso, compatibilmente con le esigenze produttive aziendali, d'intesa con le Organizzazioni Sindacali, vengono costantemente ricercate soluzioni e condizioni agevolative per favorire una maggiore conciliabilità fra gli impegni di lavoro e le esigenze familiari. Gli interventi riguardano, tra gli altri, l'applicazione di meccanismi flessibili per la gestione dell'orario di lavoro (contratti part time, tempi di ingresso, uscita ed intervallo della giornata lavorativa), il riconoscimento di permessi ed aspettative in particolari momenti della vita personale (decesso di un congiunto, matrimonio, nascite, adozioni, cure e visite mediche, completamento degli studi, ecc.), la tutela delle lavoratrici madri.

Per quanto concerne il personale di nazionalità straniera assunto all'estero, le condizioni dei relativi contratti di lavoro, sebbene sottostanti al diritto locale, in ogni caso, per prassi aziendale, rispettano sempre le norme imperative italiane, generalmente più garantiste nei confronti del lavoratore.

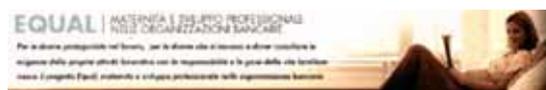
Pari opportunità

Le Aziende del Gruppo, anche attraverso l'istituzione di specifiche commissioni ed osservatori paritetici con le Organizzazioni Sindacali, seguono con attenzione e senso di responsabilità il tema delle pari opportunità, per individuare le possibili misure da realizzare per assicurare l'equa valorizzazione del personale femminile, vigilando sugli eventuali fattori che potrebbero rappresentare un obiettivo impedimento alle condizioni per un suo proficuo inserimento e sviluppo professionale nell'ambiente di lavoro.

Pari opportunità	2004		2005	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Composizione per sesso	8.981	13.259	9.116	13.039
Dirigenti	15	497	13	481
Quadri direttivi	1.000	4.755	1.144	4.831
Aree professionali	7.895	7.706	7.897	7.459
Altro personale	71	301	62	268
Contratti part time	1.413	119	1.430	115
Promozioni	1.108	1.700	1.020	1.283
% sul totale Donne/Uomini	39,5	60,5	44,3	55,7

Dati relativi ai dipendenti a libro paga delle banche commerciali.

Programma Equal Maternità e sviluppo professionale nelle organizzazioni bancarie



Banca Toscana, attraverso la realizzazione di uno specifico progetto, ha introdotto, tra le proprie prassi gestionali, forme di sostegno alle esigenze di aggiornamento professionale delle lavoratrici madri, nell'ambito del Programma Comunitario EQUAL. Le modalità comprendono la possibilità per le lavoratrici in puerperio di accedere al portale aziendale direttamente dalla propria abitazione e, al momento della ripresa dell'attività lavorativa, di fruire di uno specifico programma di formazione, con affiancamento da parte di un tutor.

Categorie protette

Al personale diversamente abile vengono assicurate le condizioni per il migliore inserimento lavorativo, attivando all'occorrenza idonei adeguamenti delle postazioni e degli strumenti di lavoro, sia strutturali che a livello informatico, che ne garantiscano la piena accessibilità e fruibilità.

Categorie protette	2004	2005
<i>(ai sensi della Legge 68/99)</i>		
Disabili	585	528
Orfani e vedove di guerra	243	196
Profughi	28	25
Orfani per terrorismo e criminalità organizzata	2	2
Orfani di caduti sul lavoro	5	5
Figli di grandi invalidi di guerra	1	1
Totale	864	757

Dati riferiti alla Capogruppo.



■ Programmi per l'accessibilità

Nel 2003, proclamato dal Parlamento Europeo "anno del disabile", il Gruppo ha avviato un programma per favorire l'accessibilità ai servizi bancari da parte delle persone diversamente abili, nella convinzione che:

- la lotta alle condizioni di disabilità appartiene alla dimensione dei diritti umani;
- la discriminazione e l'esclusione sociale sono il risultato delle barriere erette dalla società;
- l'inclusione sociale è soprattutto conseguenza di azioni positive.

Attraverso la costituzione di un apposito Gruppo di lavoro interno, sono state pertanto definite linee di intervento per rispondere concretamente alle diverse esigenze delle persone portatrici di handicap, ponendo in primo piano le problematiche riguardanti i dipendenti ed i clienti ed avviando una serie di iniziative, nell'ottica di conseguire i seguenti obiettivi:

1. realizzare il completo abbattimento delle barriere architettoniche esistenti presso gli sportelli e le sedi delle Aziende del Gruppo;
2. procedere alla graduale sostituzione dei Bancomat e degli ATM con altri che siano accessibili, in particolare, ai disabili motori ed ai non vedenti (Cfr. Capitolo Clienti a pagina 73);
3. assicurare l'accessibilità ai servizi on line e di banca telematica (Cfr. Capitolo Clienti a pagina 71, 73);
4. migliorare le postazioni e le condizioni di lavoro dei dipendenti con disabilità, valorizzando le loro conoscenze e competenze con adeguati strumenti e fornendo la specifica formazione necessaria.

Con riguardo a quest'ultimo punto, è stata definita una procedura di intervento, avviando a soluzione diversi casi e rilevando peraltro la necessità di affrontare le varie problematiche con modalità partecipative, sollecitando la collaborazione anche dei lavoratori interessati e sviluppando il loro spirito di reazione e la loro fiducia.

Per quanto attiene alle barriere architettoniche, Paschi Gestioni Immobiliari S.p.A., la funzione tecnico-immobiliare del Gruppo, nella progettazione

Emergenza e disabilità

La Banca MPS, in collaborazione con AIAS - Associazione Italiana Addetti alla Sicurezza, ha organizzato a Siena, il 30 settembre 2005, un Convegno sul tema "Emergenza e Disabilità". Nell'Auditorium di Viale Mazzini oltre 200 operatori della sicurezza, dirigenti della Regione Toscana, dei Vigili del Fuoco di varie Province, delle ASL toscane e di Gruppi bancari nazionali, rappresentanti delle associazioni dei disabili, dei sindacati, degli ordini professionali, del mondo universitario (Siena, Firenze, Pisa e Bologna) e della ricerca hanno testimoniato l'interesse della società civile per una tematica che risulta spesso non considerata con la dovuta attenzione.

Obiettivi del Convegno, infatti, sono stati l'esame di soluzioni per la sicurezza c.d. "ampliata", ma anche la presentazione di proposte concrete per superare le rigidità delle norme vigenti ed i comportamenti sociali. Sono state illustrate, in proposito, numerose pratiche per la migliore valorizzazione delle persone con disabilità, attraverso la crescita e lo sviluppo della loro partecipazione alla vita dell'impresa, da realizzare anche tramite la disponibilità degli ausili e dei supporti informatici consentiti dalle nuove tecnologie.

Dal Convegno è emersa la convinzione della necessità di sollecitare un diffuso e generalizzato impegno al fine di colmare le forme di disuguaglianza esistenti, che costituiscono una sostanziale minaccia all'esercizio della piena libertà individuale. Data la riuscita del Convegno, gli intervenuti hanno proposto di dare continuità all'evento mediante l'organizzazione di ulteriori incontri, da tenere a Siena, con cadenza annuale, per trattare argomenti ed aspetti inerenti ai temi della disabilità e dell'emarginazione sociale.



e realizzazione delle filiali e delle sedi del Gruppo ha sempre tenuto conto delle apposite normative esistenti in materia (Legge 13/89, D.M. 236/89, Legge 104/92). Un importante risultato è stato conseguito con il completamento nel 2005 della realizzazione di un percorso per disabili nel complesso edilizio della Sede storica di Piazza Salimbeni. L'esperienza acquisita consente ora di essere mutuata nell'ambito del programma pluriennale di interventi in corso presso altre realtà complesse, prevalentemente ubicate in immobili storici.

Naturalmente, particolare attenzione è stata riservata alle problematiche inerenti all'accessibilità delle filiali da parte delle persone con handicap, motori e sensoriali. Gli interventi prevedono, tra l'altro, la completa accessibilità dell'area self service, la percorribilità e fruibilità interna, con disponibilità di almeno una postazione di sportello accessibile (con altezza massima del "bancone" di 90 cm), la realizzazione di almeno un bagno per disabili.

- *Interventi per i lavoratori non vedenti*

Nel contesto degli impegni assunti per il completo abbattimento delle barriere, sia architettoniche che tecnologiche, è stato disposto l'adeguamento delle postazioni e l'allineamento delle condizioni di lavoro del personale non vedente e ipovedente di tutte le Aziende del Gruppo, mediante l'installazione di idonei dispositivi (hardware e software) che permettano ai lavoratori di operare in piena autonomia.

Gli interventi consistono nella dotazione a ciascun lavoratore di un personal computer, di un sintetizzatore vocale in grado di "leggere" i testi che appaiono sul monitor e le digitazioni effettuate sulla tastiera, di uno scanner per la rilevazione di documenti cartacei, che consente la trasformazione delle immagini in formato testo e la loro interpretazione tramite il sintetizzatore vocale.

A ciascun dipendente viene erogata anche una particolare formazione all'uso degli strumenti di cui viene dotato in relazione alle proprie peculiarità psico-fisiche, al livello culturale, alle mansioni svolte ed alle esigenze che potrà al riguardo evidenziare.

Per la realizzazione del progetto il Gruppo si è avvalso delle competenze professionali e tecniche di



La voce degli stakeholder

ASPFI, la Fondazione onlus che opera per l'Avviamento e lo Sviluppo di Progetti per ridurre l'Handicap mediante l'Informatica, ha incontrato i responsabili della Banca MPS qualche anno fa, nell'ambito dei lavori del Gruppo per l'Accessibilità, promosso dall'ABI. L'interesse e le motivazioni di MPS per la problematica dell'accessibilità, in particolare dei siti web, che essa stava maturando in relazione al realizzando sito www.paschiambiente.it, ci ha trovati sicuramente disponibili e pronti alla collaborazione. Abbiamo iniziato ad effettuare i test di verifica pratica al sito nel marzo 2004, definendo dei percorsi di navigazione (compiti) la cui esecuzione è stata affidata ad un gruppo di 5 persone rappresentativo di varie disabilità (non vedenti, ipovedenti, disabili motori). Dall'analisi dei risultati si è rilevato che tutti i compiti sono stati portati a termine e non sono state segnalate situazioni di non accessibilità, sebbene siano stati avanzati alcuni suggerimenti per una migliore fruibilità, che la Banca ha accolto eseguendo le modifiche richieste.

Ci auguriamo che MPS voglia estendere le attività di verifica ad altri dei propri siti e siamo pronti ad offrire la nostra collaborazione per consentire ogni possibile occasione ed opportunità, alle persone che vi hanno difficoltà, di accedere a qualsiasi informazione.

Ennio Paiella

Responsabile siti web ASPFI



Bassnet S.r.l. (società del Gruppo Basilichi partecipata dalla controllata MPS Venture), fornitore di servizi in outsourcing che, sulla base di una consolidata conoscenza delle più aggiornate tecnologie in materia di accessibilità ed usabilità, è in grado di proporre i migliori strumenti per corrispondere alle particolari esigenze di persone con ogni tipologia di disabilità.

I lavoratori inizialmente interessati dal suddetto programma sono complessivamente 73.

Ascolto dei lavoratori

Da qualche anno stanno emergendo, in alcune Aziende del Gruppo, iniziative che rivelano come sia avvertita l'esigenza di un approccio organico e sistematico per la consultazione dei dipendenti, al fine di verificarne i livelli di soddisfazione rispetto alle attività. Pertanto, anche in coerenza con una graduale e progressiva diffusione di tali prassi a livello del sistema, esse saranno opportunamente considerate.

La gestione delle relazioni interne non può che fondarsi, infatti, anche attraverso il costante confronto con le Organizzazioni Sindacali, su un attento ascolto delle aspirazioni e delle motivazioni dei dipendenti e sul costruttivo dialogo con essi, con l'obiettivo di realizzare un clima aziendale favorevole e propositivo.



Dialogo con gli stakeholder

MP Asset Management ascolta i dipendenti

Fin dal 2004 MP Asset Management SGR, Società di Gestione del Risparmio del Gruppo MPS, ha attivato una specifica procedura interna per la periodica verifica, tramite compilazione in forma anonima di appositi questionari, dei livelli di soddisfazione dei propri dipendenti relativamente all'ambiente ed alle relazioni di lavoro, agli obiettivi ed alle scelte intraprese dall'Azienda, nonché per conoscere le loro aspettative circa le prospettive future legate alla vita lavorativa. Anche nel 2005 l'indagine è stata condotta in collaborazione con Osif - Osservatorio sulla sostenibilità dell'impresa e della finanza. Non sono mancati gli spunti critici nei confronti della Direzione, ma è comunque emerso un quadro di generale soddisfazione ed apprezzamento per le condizioni lavorative offerte, con segnali di miglioramento rispetto all'anno precedente. Altro strumento per la rilevazione di problematiche e disservizi nell'attività lavorativa è la posta elettronica; attraverso due caselle postali dedicate, i dipendenti possono comunicare direttamente i propri suggerimenti ed osservazioni all'Amministratore Delegato ed al Comitato Stakeholder.

Suggestion box in MPS Banca per l'Impresa

Da qualche anno, in MPS Banca per l'Impresa, il personale ha a disposizione un "Suggestion box" per avanzare osservazioni e suggerimenti alla Direzione. L'applicazione attiva nella sezione "EticAmbiente" del canale intranet aziendale, per garantire maggior tutela ai dipendenti, ne consente l'anonimato. Le segnalazioni riguardano, per la maggior parte, proposte per migliorare le prestazioni ambientali, aspetti inerenti alla responsabilità sociale ed alla gestione della qualità. La fruibilità del "Suggestion box" è garantita anche a coloro che non hanno l'accesso all'intranet: essi possono, infatti, inviare una mail alla casella di posta elettronica dedicata "eticambiente@mpsbancaimpresa.it", che viene poi immessa nel box dal Responsabile del Sistema di Gestione Etica e Ambiente. Quest'ultimo è, infatti, incaricato, insieme al Rappresentante SA8000 dei lavoratori e al Responsabile per il Sistema di Gestione della Qualità, di esaminare le segnalazioni pervenute e di gestirne gli eventuali inerenti provvedimenti.



Procedure disciplinari

Nella Capogruppo le violazioni del Codice disciplinare interno sono esaminate, nei casi più significativi rilevati in qualsiasi parte della struttura, da una Commissione accentrata che opera a garanzia di equità ed omogeneità di trattamento.

Provvedimenti disciplinari	2004	2005
Espulsivi	10	8
Conservativi*	94	69

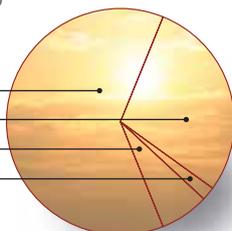
*Dati relativi ai dipendenti a libro paga delle banche commerciali.
* Es.: rimprovero, sospensione temporanea dal servizio e dalla retribuzione.*

Assenze dal servizio

Nel 2005 le giornate di assenza dal servizio del personale della Capogruppo, escluse quelle per ferie, permessi e congedi per motivi vari, sono ammontate a 171.760. In tale contesto le giornate di assenza per periodi di maternità, riguardanti 579 persone, sono state 50.205.

Assenze dal servizio (anno 2005)

Malattia 62%
Puerperio 29%
Infortuni 7%
Altro 2%



Dati riferiti alla Capogruppo.

Contenzioso

Nella Capogruppo, al 31.12.2005, le cause pendenti dinanzi alle Sezioni Lavoro dei diversi gradi di giudizio sono 124, riguardanti 178 dipendenti. Sono 19 i tentativi in corso di esperire soluzioni conciliative.

Rapporti con le Organizzazioni Sindacali

Nel 2005 il confronto con le Organizzazioni Sindacali si è ulteriormente sviluppato attorno alle esigenze di un'organica impostazione delle problematiche di gestione delle risorse umane, in special modo scaturenti dalle riorganizzazioni societarie e da altri progetti strategici previsti dal Piano Industriale.

Iscritti alle organizzazioni sindacali	2004	2005
Organizzazioni confederali	14.572	14.549
Organizzazioni autonome	4.564	4.557
Totale	19.136	19.106

Dati relativi ai dipendenti a libro paga delle banche commerciali.

Si è inoltre sempre svolto in un clima particolarmente positivo il confronto sulle politiche commerciali, anche in relazione alle posizioni espresse nel Protocollo nazionale in tema di "sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario".

I rapporti con le Organizzazioni Sindacali permangono quindi caratterizzati, nel loro complesso, da un'elevata qualità delle relazioni industriali, presupposto essenziale per poter affrontare efficacemente i continui effetti delle contingenze organizzative sulle condizioni di lavoro delle persone. A dimostrazione dell'efficienza delle relazioni, nel 2005 non sono infatti emerse situazioni di conflitto tali da determinare contenziosi di carattere collettivo.

Raggiunto l'accordo per il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il settore bancario, sono state avviate le trattative con le Organizzazioni Sindacali per il rinnovo dei Contratti Integrativi Aziendali.

Nella Capogruppo la relativa ipotesi di accordo è stata sottoscritta. L'accordo è già stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Banca ed è in fase di ratifica da parte delle assemblee dei lavoratori, appositamente convocate dalle OO.SS. nei luoghi di lavoro.



In coerenza con i principi sanciti sulla materia nel “Protocollo sullo sviluppo sostenibile”, tradotti anche nell’apposito Capitolo VIII del CCNL - Politiche sociali e di salute e sicurezza, nel CIA sono stati riformulati gli articoli riguardanti:

- la Salute (art. 54), con previsione, tra l’altro, di istituire un gruppo di lavoro paritetico per l’esame della materia, con particolare riferimento alle barriere architettoniche ed alle lavorazioni comportanti l’adibizione significativa ai videoterminali;
- l’Osservatorio Aziendale (art. 55), la cui istituzione è finalizzata al miglioramento dei rapporti, in un’ottica tesa a preservare la personalità individuale ed a mantenere, in generale, un elevato standard della “qualità” della vita all’interno dell’Azienda, al monitoraggio del sistema dei percorsi professionali, al seguimento di situazioni potenzialmente lesive della dignità dei lavoratori (quale il mobbing), al rispetto dei diritti del lavoro e dei valori etici fondamentali a cui deve ispirarsi l’attività (Responsabilità Sociale di Impresa);
- la composizione degli Organismi paritetici aziendali (art. 56), inerenti ai gruppi di lavoro delegati per l’esame dello stato di attuazione degli impegni di politica ambientale assunti dall’Azienda o derivanti da specifiche disposizioni normative (ad esempio, in materia di mobilità urbana), della situazione aziendale riguardante le “pari opportunità”, ecc.



Protocollo sullo sviluppo sostenibile ABI - Organizzazioni sindacali dei lavoratori

Tra l’Associazione Bancaria Italiana (ABI) e le maggiori organizzazioni sindacali del settore del credito (Falcri, Fiba-Cisl, Fisal-Cgil e Uilca) è stato sottoscritto, il 16 giugno 2004, il “Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile nel sistema bancario”, nel quale vengono sottolineati i valori etici fondamentali cui devono ispirarsi tutti coloro che, ai diversi livelli, operano nelle imprese del settore.

L’Accordo mette in rilievo il ruolo centrale delle risorse umane e pone l’obiettivo comune della loro valorizzazione, quale elemento indispensabile e strategico per lo sviluppo ed il successo dell’impresa; un obiettivo che presuppone l’effettiva parità delle opportunità di sviluppo professionale, un’offerta formativa continua, la mobilità su diverse posizioni di lavoro, l’adeguatezza dei criteri di valutazione professionale, la qualità delle prestazioni, degli ambienti di lavoro, l’efficacia della prevenzione e degli interventi in materia di salute e sicurezza. I firmatari si impegnano altresì ad adoperarsi attivamente affinché vengano rispettati i diritti umani fondamentali e i diritti del lavoro e si contrasti ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità, opinioni politiche e sindacali.

L’accordo, inoltre, ribadisce l’opportunità che le aziende prevedano, nell’ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità; in questa direzione, al personale impegnato nella rete in attività di vendita devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nelle relazioni con la clientela, anche per quanto attiene alla valutazione, nella vendita di prodotti finanziari, della “propensione al rischio” del cliente rispetto alle caratteristiche dei prodotti.

Il documento, infine, con l’obiettivo di diffondere, nell’ambito del sistema bancario, principi e valori connessi alla responsabilità sociale dell’impresa, prevede l’istituzione di un apposito Osservatorio nazionale paritetico, avente, fra gli altri, lo scopo di sviluppare la ricerca di convergenze su tematiche che possano contribuire positivamente a promuovere il “valore” dell’impresa e ad ottimizzare il clima aziendale.



Salute e sicurezza

In materia di salute e sicurezza dei lavoratori, nel Gruppo MPS sono stati disposti appositi presidi ancor prima dell'entrata in vigore del D. Lgs. 626/94, formalizzando successivamente a norma di legge l'istituzione del Servizio di Prevenzione e Protezione, che svolge le funzioni previste dal decreto e dalle altre norme e leggi correlate per tutte le Aziende del Gruppo.

Il Sistema della Sicurezza si compone in ogni Azienda delle figure previste per legge: il Datore di Lavoro (Direttore Generale) e/o il suo Delegato, il Servizio di Prevenzione e Protezione e il suo Responsabile, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, i Dirigenti, i Preposti, gli Addetti all'emergenza e al pronto soccorso, i Medici competenti territoriali ed il loro Coordinatore.

Per quanto riguarda i RLS, è il caso di evidenziare che nelle varie Aziende del Gruppo i Rappresentanti per la Sicurezza, generalmente eletti dai lavoratori fin dall'entrata in vigore del D. Lgs. 626/94 e successivamente rinnovati, sono complessivamente 57.

Una figura che invece il Gruppo ha deciso di istituire, anche se non espressamente richiesta dalla legge, è quella del Referente per l'Ambiente e la Sicurezza, un presidio locale per una più efficace realizzazione delle misure di prevenzione e sicurezza ed il seguimiento degli adempimenti in materia ambientale.

Dette parti sono strettamente connesse e sinergicamente integrate nel sistema, chiamate tutte a svolgere un ruolo importante, finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo comune della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nel rispetto della salute della popolazione e dell'integrità dell'ambiente esterno.

Certificato il Servizio di Prevenzione e Protezione del Gruppo MPS

Conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 195/2003, recepito nell'ordinamento nazionale in attuazione di una Direttiva comunitaria, gli Addetti ai servizi di prevenzione devono essere, oltre che in possesso di determinati titoli di studio, anche adeguatamente formati ed in grado di esibire specifiche certificazioni di un percorso formativo sulla materia, quale indispensabile condizione per l'esercizio dell'attività.

Con tale finalità, pertanto, sono state attentamente considerate le esigenze di formazione su temi specialistici degli addetti ai servizi di prevenzione del Gruppo, con l'obiettivo di sviluppare, consolidare e mantenere costantemente aggiornate le competenze utili allo svolgimento delle funzioni previste dalla legge.

Sono stati pertanto realizzati degli interventi formativi, cui hanno partecipato il Responsabile e gli Addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione della Banca MPS, oltre ad addetti di Banca Toscana, di Banca Agricola Mantovana e di MPS Banca per l'Impresa, anche al fine di non disperdere i requisiti di esperienza da questi ultimi posseduti. La legge, infatti, prevede che, oltre alle competenze, dette figure siano in possesso anche di adeguata esperienza pluriennale nel ruolo, differenziata in relazione al livello di istruzione ed ai compiti svolti.

Nel dicembre 2005 il Responsabile e 15 Addetti ai servizi di prevenzione sono stati riconosciuti e certificati da ICPREV S.r.l., l'"Istituto di Certificazione per la Prevenzione" dell'Associazione Italiana Addetti alla Sicurezza (AIAS), ente terzo riconosciuto dal SINCERT (Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione), il quale ha attestato, tramite esami e verifica dei titoli, che dette figure sono in possesso non solo dei requisiti minimi previsti dalle leggi in materia, ma anche delle conoscenze, dell'esperienza e delle caratteristiche personali che ne fanno dei professionisti, rispettivamente, nella gestione del Servizio di Prevenzione e Protezione e nella prevenzione dei rischi professionali, per l'espletamento dei compiti di cui all'art. 9 del D. Lgs. 626/94.



Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro

A fine 2005 è stato approvato il progetto per l'istituzione nella Capogruppo di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SGSSL), conforme allo standard OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) ed alle linee guida UNI - INAIL; sistema da implementare, successivamente, tramite l'inclusione di tutte le Società del Gruppo nel perimetro di accreditamento.

L'introduzione di un SGSSL, che si aggiunge ai numerosi sistemi già adottati nel Gruppo, è stata pertanto individuata quale ulteriore opportunità per ridurre i rischi per le persone e, nondimeno, i danni per l'Azienda. Pur essendo il fenomeno infortunistico nelle Aziende del Gruppo quasi irrilevante, l'obiettivo prioritario è infatti agire sui fattori di rischio e, contestualmente, migliorare le condizioni di lavoro e di vita dei dipendenti, tendendo a realizzare le condizioni per un effettivo "benessere" nell'ambiente di lavoro. Obiettivo non secondario, peraltro, è quello dell'ottimizzazione del complessivo sistema organizzativo e gestionale, che assicuri organica omogeneità alle procedure operative, coinvolgendo tutto il personale, definendo le funzioni di autorità, documentando le responsabilità, individuando i mezzi ed i tempi entro cui il sistema possa esplicare la sua completa efficacia.

Il progetto è già ad un livello avanzato di realizzazione e sarà completato entro il 2006 con la procedura relativa alla certificazione del Sistema.

Il Servizio Sanitario di Gruppo



Per adempiere agli obblighi di sorveglianza sanitaria previsti dal D. Lgs. 626/94, nel Gruppo MPS è attivo fin dal 2003 il Servizio Sanitario di Gruppo. Esso opera sulla base di una Convenzione con l'Università degli Studi di Siena e, in considerazione della presenza di

oltre 5.000 lavoratori addetti al videoterminale, nonché dell'estesa e capillare dislocazione delle sue unità produttive, è strutturato, secondo una logica di rete, ricorrendo alle prestazioni professionali di una ventina di Medici Competenti Territoriali, nominati da ciascuna delle varie Aziende del Gruppo in relazione alle esigenze di sorveglianza sanitaria nelle zone in cui è presente con proprie sedi operative.

MPSafe



Per monitorare e seguire le condizioni degli oltre 2.000 ambienti e luoghi di lavoro nel Gruppo, il Servizio di Prevenzione e Protezione ha ideato un'apposita procedura, denominata MPSafe (Monte Paschi Sicuro), che consente di gestire le realtà delle diverse strutture (unità operative, uffici di Direzione Generale, sedi e servizi territoriali) e di rilevare i problemi e le non conformità inerenti agli adempimenti previsti dalle disposizioni normative in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il programma opera nella rete intranet aziendale e gestisce, attraverso un'interfaccia operativa strutturata in varie sezioni, le diverse situazioni sotto i profili di safety ed ambientali, evidenziando eventuali anomalie e consentendo di segnalare le non conformità direttamente alle funzioni aziendali della sicurezza destinatarie, disponendo inoltre di un archivio informatico che storicizza i vari interventi.

La validità della procedura è stata riconosciuta dall'Associazione Italiana Addetti alla Sicurezza (AIAS), che nel 2005 ha qualificato MPSafe come il migliore software applicativo per i Sistemi di Gestione per la Sicurezza, la Salute e l'Ambiente.



Lavoratori soli

Il D.M. 388/2003, che ha stabilito le norme per un'adeguata organizzazione del pronto soccorso aziendale, ha anche prescritto che le aziende con lavoratori che prestano la propria attività in luoghi isolati siano tenute a fornire anche un mezzo di comunicazione idoneo per attivare rapidamente il sistema di emergenza del Servizio Sanitario Nazionale.

Nell'ambito della rete commerciale delle aziende bancarie del Gruppo, le sedi in cui può trovarsi ad operare, seppure temporaneamente, un solo lavoratore, sono circa un centinaio. Occorre peraltro evidenziare che Banca Agricola Mantovana (circa 30 situazioni) ha già da tempo adottato misure per detti lavoratori, dotandoli di un apparecchio che ne segnala le condizioni di emergenza alla propria Centrale Allarmi.

Nel Gruppo è stato pertanto avviato un progetto che prevede dei collegamenti di telesoccorso, assicurando al "lavoratore solo" la possibilità di segnalare automaticamente il suo stato di necessità o di comunicare, tramite adeguati dispositivi di emergenza e/o antimalore, con interlocutori (Centrale Allarmi di Gruppo) che possano direttamente intervenire o richiedere l'intervento di altri soggetti (Pronto soccorso, Vigili del fuoco, Forze dell'Ordine, ecc.) al fine di risolvere le criticità sopravvenute.

Per tale scopo i lavoratori interessati vengono dotati di un efficace dispositivo antimalore (trattasi, in sostanza, di un sistema costituito da una centrale base con configurazione GSM, abbinata ad un combinatore telefonico, in grado di comunicare in fonia e/o SMS), installando nelle sedi in cui essi operano le relative apparecchiature di segnalazione e definendo le conseguenti procedure organizzative ed operative.

Formazione dei lavoratori

Il D. Lgs. 626/94 prevede che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, con particolare riferimento ai rischi connessi con le mansioni affidategli e potenzialmente presenti nel proprio posto di lavoro.

Tale attività, pertanto, rientra nella più generale ed estesa logica della prevenzione, basata sul ruolo attivo dell'azienda e su una strategia tecnico-prevenzionistica imperniata sulla ricerca e sulla valutazione dei rischi e dei conseguenti interventi correttivi, ma soprattutto volta a sviluppare nei lavoratori del Gruppo la cultura, la coscienza, la consapevolezza e l'attenzione ai temi della sicurezza e della gestione della loro salute ed incolumità.

Nel 2005 i lavoratori destinatari di attività formativa in materia di salute e sicurezza sono stati complessivamente 6.535, alcuni dei quali hanno fruito di più interventi, in relazione alle specificità lavorative ed alla trasversalità dei compiti nell'organizzazione dell'Azienda.

Rischio rapina

Nel 2005 le Banche del Gruppo hanno complessivamente subito 123 rapine (129 nel 2004), che non hanno fortunatamente comportato danni per i lavoratori e per la clientela presente al momento dell'evento criminoso, tranne in un caso, riguardante una filiale della Banca MPS, in cui un dipendente ha subito delle lesioni traumatiche, sebbene non di grave entità.

In rapporto al numero medio degli sportelli, la percentuale di rapine nel Gruppo è di 6,6 ogni 100 (7,1 nel 2004), inferiore alla corrispondente media nazionale, che è dell'8,7%.

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza		anno 2005	
Destinatari	n. lavoratori formati	ore di formazione	
Videoterminalista	1.188	1.188	
Addetti all'emergenza: - antincendio	1.120	8.454	
- pronto soccorso	3.827	31.116	
Lavoratori neo assunti	288	1.440	
Figure della sicurezza: Dirigenti, RLS, Referenti, ecc.	112	1.761	
Totale	6.535	43.959	



La metodologia di analisi del rischio rapina è stata ulteriormente affinata e sviluppata, al fine di permettere una “valutazione” a livello di singola filiale e di determinare appropriatamente le eventuali misure di protezione e di sicurezza da adottare.

A dimostrazione dell’impegno e dell’attenzione con cui il Gruppo segue da tempo il fenomeno criminoso, si evidenziano i numerosi “Protocolli di intesa per la prevenzione della criminalità” sottoscritti dall’ABI con le locali Prefetture e le Forze dell’Ordine (Polizia, Carabinieri) e recepiti dalle Banche del Gruppo, che hanno riguardato fino ad ora oltre la metà delle province del territorio nazionale. Detti protocolli prevedono più stretta collaborazione e sinergie tra le Aziende di credito e le Forze di Polizia nella gestione delle situazioni di criticità e scambi di informazioni utili a prevenire eventi criminali.

Le misure di sicurezza antirapina sono adottate normalmente in via preventiva, attraverso una serie di accorgimenti protettivi che vengono attuati, oltre che secondo quanto previsto dai suddetti “Protocolli”, anche a seguito di un confronto con il livello medio degli apprestamenti di difesa posti in essere dalle altre banche aventi sede nelle medesime piazze.

Secondo quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il Settore bancario, la Direzione della Capogruppo e le Rappresentanze Sindacali Aziendali si incontreranno periodicamente per monitorare lo stato delle misure di sicurezza nelle Filiali del Gruppo, al fine di definire le proposte da avanzare al riguardo alla Commissione Misure di Sicurezza. Agli incontri tra la Direzione della Capogruppo e le OO.SS. locali potrà partecipare il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza territorialmente competente.

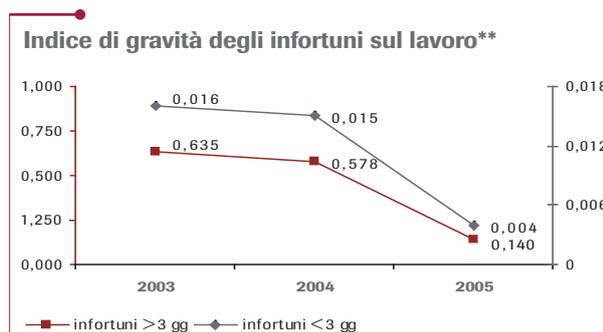
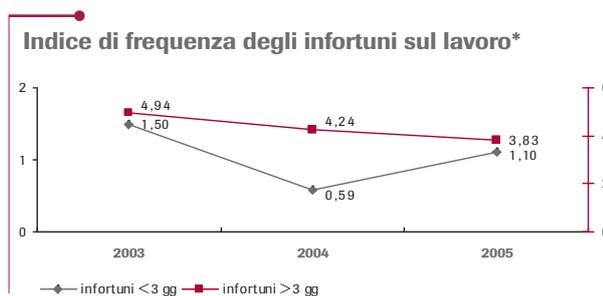
Infortuni

Nel 2005 gli infortuni sul lavoro registrati nelle maggiori Aziende del Gruppo, in cui opera oltre l’80% del personale, si sono confermati piuttosto contenuti nel numero ed anche in relazione alla loro gravità.

Infortuni		anno 2005
Infortuni		360
sul lavoro		130
in itinere*		230
Giornate perse per infortunio		3.825
sul lavoro		1.317
in itinere*		2.508

Dati riferiti alle banche commerciali ed al Consorzio Operativo Gruppo MPS.

* Accaduti nel tragitto casa-lavoro.



I dati relativi al 2003 e al 2004 sono riferiti alla Capogruppo.

* Numero di infortuni ogni milione di ore lavorate.

** Giornate perse per infortunio ogni mille ore lavorate.



Interventi sociali

Circoli Ricreativi Aziendali dei Lavoratori (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.

Nelle varie Aziende del Gruppo sono attivi 55 Cral con circa 18.000 iscritti, di cui 3.000 pensionati. Nel 2005 i contributi complessivamente erogati a loro favore sono ammontati a oltre 500.000 euro.

Sussidi al personale

Le maggiori Aziende del Gruppo, allo scopo di fornire aiuto morale e materiale ai propri dipendenti ed alle loro famiglie, attuano varie forme di intervento, attraverso sovvenzioni, prestiti ed altri tipi di assistenza.

Oltre ai fondi di previdenza ed ai fondi pensione, in Banca MPS e Banca Toscana sono state costituite a partire dagli anni '50, su iniziativa di alcuni dipendenti, Casse di Mutua Assistenza. Con il sostegno delle banche ed i versamenti volontari dei soci, nel 2005 le Casse hanno potuto erogare contributi per interventi a tutela della salute ed a sostegno della famiglia per quasi 1.400.000 euro, oltre che anticipazioni a rientro rateale, senza interessi, per complessivi 3 milioni circa.



Il Cral Lupiae www.crallupiae.it



Il Cral Lupiae, ultimo nato dei Circoli Ricreativi Aziendali, ha assunto la denominazione latina di Lecce ed ha una particolarità: è il primo Cral di Gruppo, nel senso che vi sono associati dipendenti di varie realtà del Monte presenti sulla piazza di Lecce, tra cui Banca Personale, Consorzio Operativo, Banca MPS, Paschi Gestioni Immobiliari, MPS Leasing & Factoring. È stato costituito solo il 14 gennaio 2005, ma conta già su oltre 350 iscritti.

I responsabili, naturalmente, si dedicano con passione all'organizzazione delle consuete attività ricreative, sportive e di servizio ai soci, tra cui anche la gestione dei rapporti contrattuali per la mensa ed il bar aziendali.

Ma è per un forte impegno nel sociale che, per espressa volontà dei Soci, vuole caratterizzarsi il Cral, attraverso una missione che si è finora esplicitata con la costituzione, presso l'Ospedale Fazzi di Lecce, della "Associazione Donatori di Sangue Cral Lupiae", che nel primo anno di attività ha reso possibili quasi 50 donazioni.

Nel Dicembre 2005, per commemorare la morte prematura di 6 colleghi, sono state perfezionate 6 adozioni a distanza di bambini provenienti dalla regione di Port Louis, nel Sud del Madagascar. Un'iniziativa che ha suscitato nei colleghi il desiderio di adottare altri bambini della stessa comunità: il Cral ne ha curato gli adempimenti e già altri 9 bambini sono stati adottati.

I prossimi progetti riguardano ancora la solidarietà: l'organizzazione di un concerto al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica e raccogliere fondi per i bambini dei lebbrosari del Madagascar, dando così un concreto aiuto ai tanti volontari salentini che vi prestano già la loro opera.

Ha anche dei sogni nel cassetto, il Cral Lupiae: costituire un asilo nido aziendale ed un GAS (Gruppo di Acquisto Solidale). Se ci riuscisse, potrebbe aggiungere nuovi primati, fra i Cral del Gruppo MPS.



Clienti

Patrimonio clienti

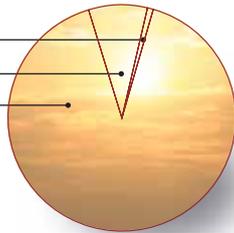
Al 31 dicembre 2005, il patrimonio di clienti attivi delle banche commerciali del Gruppo è di oltre 4 milioni, di cui il 90,7% rappresentato da clientela Retail, l'8,6% da clientela Corporate e lo 0,7% da clientela Private.

Turnover clienti	2004	2005
Clienti attivi	3.998.312	4.009.146
Nuovi	205.689	262.691
Persi	272.537	251.857
Retention (%)	93,3	93,7
Acquisition (%)	5,1	6,6

Dati riferiti alle banche commerciali.

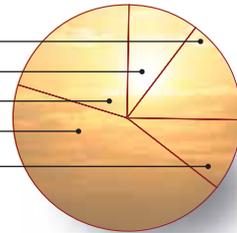
Composizione clientela

- Private 0,7%
- Corporate 8,6%
- Retail 90,7%



Ripartizione clienti in base alla durata del rapporto

- 1-3 anni 16,3%
- 4-5 anni 10,2%
- 6-10 anni 20,7%
- 11-20 anni 42,7%
- Superiore a 20 anni 10,1%



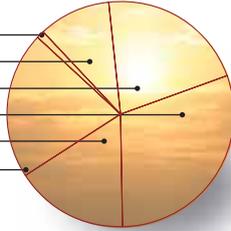
Nell'ambito del segmento Retail, la clientela c.d. Family (con patrimonio non superiore a 25 mila euro) costituisce la categoria più numerosa, con un'incidenza di oltre il 70%. Il 45,6% dei clienti Retail è residente nel Centro Italia, il 34,5% al Sud e il 19,9% al Nord.

La clientela Corporate è costituita per oltre l'80% da aziende di piccole dimensioni (fino a 5 milioni di euro di fatturato) e per il 12,5% da PMI (da 5 a 50 milioni di euro di fatturato).



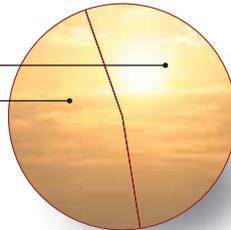
Clientela retail per fasce d'età

- 0-20 anni 1,3%
- 21-30 anni 10,1%
- 31-41 anni 21,2%
- 41-55 anni 30,3%
- 55-65 anni 16,2%
- Oltre 65 anni 20,9%



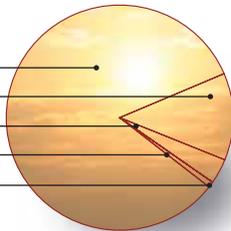
Clientela retail per sesso

- Uomini 52,9%
- Donne 47,1%



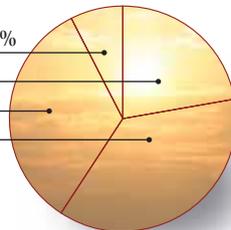
Composizione della clientela corporate

- Small Business 83,1%
- PMI 12,5%
- Enti 3,6%
- Large Corporate 0,2%
- Altro 0,6%



Clientela corporate per settore

- Agricoltura, caccia, foreste e pesca 7,3%
- Servizi pubblici e privati 22,3%
- Commercio 33,4%
- Industria 37,0%



Qualità e servizio

In un quadro di riferimento complesso, caratterizzato da una non sempre facile interpretazione delle dinamiche congiunturali, degli andamenti dei mercati finanziari e dello stesso rapporto tra banche e risparmiatori, il Gruppo MPS è impegnato a porre sempre il cliente al centro dell'azione delle proprie Aziende, nell'ottica di un'etica delle relazioni basata sull'accessibilità, la vicinanza, la trasparenza e la qualità dei servizi.

Nel 2005 sono proseguite le azioni intraprese per la crescita della produttività commerciale, prevalentemente indirizzate a migliorare il livello di servizio per la clientela, attraverso piattaforme specializzate per segmento.

Le piattaforme commerciali

- Retail
 - Affluent
 - Family
- Private
 - Large Corporate e Istituzioni Finanziarie
 - Piccole e Medie Imprese
 - Small Business
- Corporate
 - Enti e Pubblica Amministrazione

Le azioni intraprese nel 2005 relativamente a ciascuna delle suddette piattaforme commerciali possono essere così riassunte:

Retail

- **Affluent.** È stata completata l'estensione del modello di servizio "Carattere", basato su un approccio personalizzato e consulenziale alla clientela attraverso metodologie e strumenti di *Personal Financial Planning*. Ad oggi il Gruppo dispone di circa 2.700 gestori, dedicati alla consulenza finanziaria specializzata, mediante l'utilizzo di una piattaforma tecnologica che consente di aumentare l'efficienza e l'efficacia nell'interazione con il cliente e di migliorare la complessiva qualità del servizio.
- **Family.** Il modello di servizio dedicato, che prevede un'offerta differenziata per sottosegmenti di clientela e la predisposizione di iniziative commerciali tramite strumenti avanzati di *CRM - Customer Relationship Management*, è stato esteso a tutta la rete commerciale del Gruppo.



- **Piano Sportelli.** Al fine di migliorare il presidio di mercato e la redditività delle reti, è stata definita l'apertura di sportelli in zone ad alto potenziale. È già stata realizzata circa la metà delle nuove aperture previste dal "Piano Sportelli 2004-2006" del Gruppo, che si completerà con la realizzazione di complessive 200 filiali.
- **MPS Banca Personale.** È stato aggiornato il piano di rilancio e ristrutturazione della rete di promozione finanziaria, con l'adeguamento degli obiettivi di sviluppo commerciale, di posizionamento territoriale, di potenziamento dei presidi organizzativi, al fine di accelerare il raggiungimento del sostanziale equilibrio gestionale.
- **Sviluppo delle società prodotto.** Il Gruppo ha proseguito le azioni volte a sviluppare e consolidare l'attività delle società prodotto operanti nel segmento Retail. Nella "bancassicurazione" si è proceduto con un ulteriore consolidamento delle attività nel ramo "Vita", mentre è stato avviato il percorso di miglioramento, nel ramo "Danni", dell'offerta di prodotti di protezione. Nell'*asset management* è continuato il processo di estensione della piattaforma in ottica di "open architecture", in parallelo alla razionalizzazione del portafoglio prodotti. Nel credito al consumo, infine, il Gruppo ha ultimato il processo di concentrazione in Consum.it delle attività di *consumer finance*.

Private

È stato rafforzato il posizionamento del Gruppo nel mercato del Private Banking, tramite l'apertura di ulteriori 10 Uffici specializzati (Centri Private) e l'ulteriore sviluppo di un modello di consulenza

●

Da sempre la centralità del cliente, verso cui vengono orientati i processi di costruzione di un'offerta personalizzata, rappresenta un tratto caratteristico delle politiche del Gruppo MPS.

personalizzata che, con l'ausilio di piattaforme tecnologiche dedicate, si propone di ottimizzare il patrimonio della clientela. L'estensione della nuova piattaforma nelle banche commerciali è stata sostanzialmente completata con l'adeguamento degli strumenti a supporto dei gestori, sviluppando anche servizi di "private advisory" per l'ottimizzazione degli asset patrimoniali non finanziari (real estate, investimenti in opere d'arte, ecc.).

Corporate

- **Piccole e Medie Imprese.** È stata pressoché completata l'estensione alla clientela del modello di servizio relativo alle PMI, attraverso la formazione di gestori dedicati, l'apertura di Centri PMI (a fine esercizio il Gruppo ne contava complessivamente circa 100, con oltre 460 gestori) e la specializzazione dell'offerta.
- **Small Business.** È stata completata la formazione di gestori specializzati (oltre 1.600) nelle reti commerciali ed è stata sviluppata una gamma di prodotti specifici per il segmento.
- **Enti e Pubblica Amministrazione.** È stata realizzata l'estensione del modello di servizio specializzato nelle banche commerciali del Gruppo, attraverso l'assegnazione di portafogli clienti a personale particolarmente qualificato (77 gestori) e la creazione di strutture dedicate (32 Centri Enti). A supporto del processo di interazione dei gestori con la clientela, gli strumenti informatici di CRM Corporate, già disponibili per la clientela Small Business e PMI, sono stati adeguati alle esigenze degli Enti.
- **Large Corporate e Istituzioni Finanziarie.** È stata costituita all'interno del Corporate Center della Capogruppo l'Area Large Corporate e Istituzioni Finanziarie, dedicata alla gestione accentrata delle relazioni commerciali con la clientela appartenente a tali segmenti. A tal riguardo è in fase di completamento il trasferimento delle posizioni dalle banche commerciali del Gruppo.
- **Sviluppo delle società prodotto.** Sono state definite le linee per il rafforzamento di alcune società prodotto operanti nel segmento Corporate, al fine di migliorarne il posizionamento nel mercato.



La certificazione di qualità

La Capogruppo è stata tra le prime aziende di credito in Italia ad ottenere, nel 2002, la certificazione ISO 9001 per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità; certificazione rinnovata nel 2005 e riguardante i processi di progettazione ed erogazione dei seguenti servizi alla clientela:

- mutui per i privati;
- Banca Diretta (PaschiHome, PaschiInTel, PaschiInRete, PaschiInAzienda, PaschiInTesoreria);
- Tesoreria e Cassa per le amministrazioni locali;
- formazione del personale;
- servizio di riscossione tributi.

Attraverso una capillare attività di monitoraggio (oltre 600 visite di controllo nel 2005), viene costantemente verificata, presso gli uffici di direzione e le filiali della rete commerciale, la rispondenza dell'operatività e dei comportamenti individuali alle norme interne definite.

Ulteriori certificazioni di qualità sono state ottenute anche da altre Società del Gruppo. (vedasi Capitolo "Gestire la Responsabilità Sociale" a pagina 31).

Vicinanza al cliente e accessibilità dei servizi bancari

■ Relazione con il cliente

Il servizio alla clientela si caratterizza per la multicanalità dell'offerta, nell'intento di riuscire a cogliere le diverse necessità e preferenze delle persone rispetto alle tipologie di rapporto.

Nonostante la progressiva crescita del tasso di utilizzo dei canali telematici per l'effettuazione di operazioni bancarie da remoto, riveste ancora estrema importanza, soprattutto per i piccoli risparmiatori, il contatto diretto con l'operatore di sportello.

Viene pertanto costantemente ricercata una personalizzazione dei rapporti, anche attraverso l'impiego di strumenti di *Customer Relationship Management (CRM)*, con la finalità di:

- aiutare il cliente a comprendere i suoi effettivi bisogni;
- educare il cliente ad una gestione coerente e razionale, quindi non emotiva, dei propri investimenti;

- essere vicino al cliente nelle sue scelte di investimento, orientandolo a privilegiare orizzonti temporali medio-lunghi.

In tema di CRM, è il caso di sottolineare i rilevanti investimenti tecnologici e formativi effettuati dal Gruppo per realizzarne una modalità innovativa, in grado di supportare al meglio le attività della filiera commerciale nella gestione delle relazioni con i clienti e nell'individuazione delle alternative di offerta maggiormente aderenti ai loro bisogni ed aspettative.

■ Canali distributivi

Nel corso del 2005, il Gruppo ha continuato ad operare in un'ottica di sviluppo e, nel contempo, di razionalizzazione dei canali distributivi.

È proseguito, in particolare, il "Piano Sportelli 2004-2006", che prevede la realizzazione di oltre 200 nuovi sportelli, con l'obiettivo di razionalizzare la distribuzione della rete commerciale e di cogliere le potenzialità dei territori di insediamento.

Al 31 dicembre 2005, i punti vendita in Italia sono 1.886, presenti in pressoché tutte le province (101 su 103).

Canali distributivi	2004	2005
Rete commerciale		
Filiali in Italia	1.824	1.886
Filiali e uffici all'estero	30	30
Totale	1.854	1.916
Sportelli automatici (ATM)		
Interni alla filiale	35	42
Esterni alla filiale	1.835	1.945
Presso centri commerciali, stazioni, aeroporti, ecc.	220	240
Presso aziende	117	117
Totale	2.207	2.344
Canali telematici (n. contratti)*		
Settore Retail	495.025	539.764
Settore Private	4.638	5.548
Settore Corporate	98.382	117.200
Settore Enti	828	987
Totale	598.873	663.499

Dati riferiti alle banche commerciali.

** Internet, mobile e remote banking (non sono inclusi i contratti di phone banking).*



Edilizia sostenibile

Paschi Gestioni Immobiliari - Proposte per il rispetto del territorio ed un'etica nelle costruzioni

Nell'era delle grandi riqualificazioni urbane, in cui intere città vengono trasformate e rinnovate e nelle aree ex industriali sono ridisegnati quartieri con criteri urbanistici a misura d'uomo, l'esigenza di un'edilizia rispettosa dell'ambiente e del territorio è sempre più sentita e voluta dai cittadini. Un'attività immobiliare "sostenibile" può pertanto rappresentare la chiave migliore per la tutela e lo sviluppo armonico del territorio.

In passato vi è spesso stata frattura fra l'esigenza di costruire ed il rispetto del territorio, mentre oggi si vedono più pragmaticamente le sinergie che da tali fattori possono derivare per garantire la sostenibilità di ogni progetto. Ed il territorio e l'ambiente vengono sempre più intesi come un'opportunità per il rilancio dello sviluppo economico. Una gestione oculata del patrimonio immobiliare ha permesso, d'altra parte, che certe strutture restassero in "buona salute" per secoli, mentre solo ora si prende coscienza che la manutenzione, così come la sicurezza, sono indici di un livello culturale nella cura delle cose: in passato, peraltro, la stessa manutenzione veniva sottovalutata ed era consuetudine intervenire solamente in casi di emergenza.

In tale contesto, il Gruppo MPS, sempre più impegnato in questo campo, crede che un agire etico nell'attività immobiliare possa rappresentare, oltre che un dovere coerente con la propria Politica

Ambientale e la propria Carta dei Valori, anche un sicuro presupposto per aggiungere valore al business. Una filosofia a cui certamente si ispira Paschi Gestioni Immobiliari S.p.A., la società erogatrice di servizi specialistici e di gestione del patrimonio immobiliare del Gruppo. E da qualche tempo, parallelamente alla gestione ed all'attività di implementazione e potenziamento delle strutture delle reti commerciali, che ha visto la realizzazione di molte nuove filiali, Paschi Gestioni Immobiliari ha cercato di trasmettere questa filosofia ai propri partner, trattati non quali meri fornitori, bensì come parte attiva e propositiva in un percorso da pianificare e realizzare con modalità cooperative.

È stato quindi tracciato un programma di convegni, di incontri e workshop, da attuare in sede nazionale nelle circostanze ed occasioni più opportune, nel corso dei quali poter comunicare il proprio orizzonte programmatico e stimolarne il confronto sui principi e i contenuti, seguendo pertanto un filo logico nella trattazione degli argomenti, dalla valorizzazione del patrimonio immobiliare alla costruzione responsabile e sostenibile, dalla bioarchitettura al social housing.

Dopo un'esperienza condivisa con il Politecnico di Milano ed altre banche europee durante la prima edizione di Expo Italia Real Estate, il primo appuntamento si è svolto nella splendida cornice di S. Gusmè, nel senese (settembre 2005), seguito

da quello di Tortolì, (novembre 2005), nella nuova Provincia sarda dell'Ogliastra, dove i temi hanno riguardato il territorio e l'attrattiva che esso può offrire se utilizzato con attenzione e non sfruttato.

"Qualità e sicurezza nella gestione etica degli immobili" è stato il titolo del convegno svoltosi nel febbraio 2006 presso l'auditorium di Viale Mazzini, a Siena, in cui gli interventi si sono incentrati sugli alti standard qualitativi delle forniture attesi dal Gruppo MPS, nell'ottica dell'attenzione al risparmio energetico, all'impiego di materiali ecosostenibili, al massimo rispetto delle norme di sicurezza ed al benessere negli ambienti di lavoro.

L'ultimo appuntamento in ordine di tempo è stato il convegno su "Investimenti immobiliari con forte finalità sociale", organizzato a Milano nel maggio 2006 in occasione della seconda edizione dell'Expo Italia Real Estate, che ha visto partecipare tutte le società del Gruppo MPS impegnate a vario titolo nella filiera immobiliare, nel corso del quale sono stati affrontati i temi del "Social Housing". Al Convegno, in cui Paschi Gestioni Immobiliari ha affermato e dimostrato come sia possibile la coesistenza tra la finanza immobiliare e la Social Responsibility, sono state rappresentate alcune esperienze esemplari, tra cui quelle della Fondazione per l'Infanzia Ronald McDonald Italia, della Fondazione Dynamo, dell'Ospedale Meyer e dell'ex carcere delle Murate di Firenze.



La filiale prestazionale del Gruppo MPS

Il Gruppo, nella realizzazione delle nuove strutture operative territoriali, si è posto da tempo l'obiettivo di omogeneizzare il processo progettuale, l'organizzazione, il lay out e l'immagine delle proprie filiali attraverso l'elaborazione di un progetto standard, con la definizione di elementi distintivi uniformi in termini di connotati, requisiti, prestazioni dell'organismo edilizio.

In occasione della definizione del "Piano Sportelli 2004 - 2006", che prevede l'apertura di ben 206 Filiali entro un periodo di tempo piuttosto ristretto, è stato elaborato il c.d. "Progetto Prestazionale Tipo" del Gruppo MPS, in cui sono state trasposte le esperienze di Paschi Gestioni Immobiliari:

- nel campo dell'ecosostenibilità, della bioarchitettura e del benessere ambientale;
- nell'ambito degli interventi sperimentati per la riduzione dei consumi energetici e per l'abbattimento dei costi di manutenzione;
- in materia di approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili e/o a basso impatto ambientale.

Con il "Progetto Prestazionale" vengono seguiti precisi standard e capitolati tecnici e realizzati spazi di lavoro e di accoglienza della clientela gradevoli e funzionali, caratterizzati da un rapporto positivo con l'ambiente, sul quale si riflette un'immagine vivace e dinamica dell'Azienda. Per dare omogeneità al modello organizzativo del Gruppo MPS sono state adottate soluzioni progettuali ed economiche standard, adattabili a Filiali situate in organismi edilizi con caratteristiche diverse, con un alto livello di flessibilità degli spazi, dei componenti, degli apparati tecnologici.

Naturalmente, particolare attenzione è riservata ai problemi di accessibilità delle persone con handicap, motori e sensoriali. Gli interventi prevedono, tra l'altro, la completa accessibilità dell'area self service e degli spazi interni, la libera percorribilità e fruibilità interna, con disponibilità di almeno uno sportello accessibile (con altezza massima del "bancone" di 90 cm), la realizzazione di almeno un bagno per disabili.

In forte espansione anche il numero degli ATM e l'operatività dei terminali POS (+11.5% rispetto al 2004), così come la rete di promozione finanziaria, con 662 addetti alla fine del 2005.

Attività di Call Center	2004	2005
Telefonate ricevute	1.517.979	1.549.247
Telefonate effettuate	1.040.852	1.092.239
Operazioni dispositive ed informative	1.684.405	1.703.026
E-mail evase	13.107	10.340
Appuntamenti registrati	39.469	91.502
Operatori	187	158

In particolare, per quanto concerne gli ATM, è in corso un programma (c.d. Progetto Microcircuito) per il loro rinnovo, reso necessario dall'evoluzione tecnologica dei sistemi, che da un lato offrono maggiori opportunità commerciali e dall'altro impongono un adeguamento verso apparati di accettazione e lettura di carte a microchip; a tali esigenze si accompagnano anche quelle riguardanti il rispetto di standard di sicurezza fisica, l'accessibilità alle varie categorie di disabili, ecc.

Accanto alla prossimità fisica dei canali tradizionali, il Gruppo MPS mette a disposizione i suoi servizi bancari anche attraverso altri canali - internet, telefono, ecc. - che consentono al cliente di accedere all'operatività bancaria con modalità dirette e in tutta sicurezza.

Lo sviluppo dei contratti per l'utilizzo dei canali telematici è stato particolarmente dinamico con un crescita complessiva di circa l'11% rispetto all'anno precedente.

■ Sistemi di pagamento

Con riferimento ai canali telematici, a supporto della clientela retail, oltre ad un loro arricchimento funzionale, particolare attenzione è stata rivolta al monitoraggio e al miglioramento della qualità del servizio erogato.

Nell'esercizio si è concluso il processo di restyling del sito di Internet Banking, che ha visto la revisione e omogeneizzazione, per tutte le banche del Gruppo, degli aspetti grafici e del linguaggio utilizzato. In particolare,



Premio Microsoft 2005 “Innovazione per l’Italia” al Consorzio Operativo Gruppo MPS

Il 23 ottobre 2005, a conclusione della 42° edizione dello SMAU, Microsoft S.p.A., che celebrava i vent’anni di attività in Italia, ha organizzato il convegno “Digital Lifestyle, Digital Workstyle”, che ha richiamato una platea di oltre 1.000 persone e più di 100 giornalisti di agenzie, quotidiani, stampa, ecc. Nel corso dell’evento, alla presenza di Bill Gates, Presidente di Microsoft Corporation, è stato assegnato il “Premio Microsoft Innovazione per l’Italia 2005” ad ognuna delle quattro realtà nazionali che meglio hanno saputo utilizzare la tecnologia per sviluppare nuove soluzioni; tra queste, unica realtà bancaria, il Consorzio Operativo Gruppo MPS. Il premio attribuito al Consorzio riguarda il servizio di home banking del Gruppo MPS fruibile, tramite Windows Media Center, direttamente dalla TV di casa.

Con la soluzione messa a punto dal Consorzio, l’operatività sul nuovo canale mantiene funzioni, livelli di sicurezza e facilità d’uso tipici del sistema di home banking originario, già riconosciuto dagli utilizzatori e dagli analisti come uno dei migliori presenti sul mercato: certificato digitale residente sul dispositivo, password specifiche per operazioni dispositive, servizi informativi su conti e dossier, bonifici, giroconto e pagamento utenze.

L’occasione di sviluppo è stata colta anche per ottimizzare ed ammodernare alcune interfacce tipiche della multicanalità integrata messa a punto in tanti anni di sviluppo.

Questa la specifica motivazione del premio: “il Gruppo Monte dei Paschi di Siena offre i propri servizi ad oltre 4,5 milioni di clienti attraverso le oltre 1800 filiali. L’utilizzo di Windows Media Center permette di accedere ai servizi online, precedentemente realizzati per il web, attraverso un telecomando e dalla televisione di casa, offrendo ai propri clienti un modo ancor più semplice di entrare in banca”.

fra i progetti di sviluppo del servizio Home Banking, si segnala:

- la realizzazione di un applicativo per la trasmissione digitale dei documenti (contabili, estratti di conto corrente, documenti di sintesi, prospetti di liquidazione, ecc.) in sostituzione della posta tradizionale, che sta riscotendo un diffuso apprezzamento da parte della clientela;
- l’avvio di un nuovo servizio (denominato Accesso Dove Vuoi) che permette al cliente di utilizzare il proprio Home Banking da qualsiasi postazione, senza necessità di aver installato il certificato digitale;
- il completamento della migrazione alla nuova versione della piattaforma di trading, caratterizzata da un sistema più rapido nell’inserimento degli ordini e più completo sotto il profilo delle analisi tecniche/fondamentali.

Sempre con riferimento alla clientela retail, sono state completate le attività di sviluppo e di test di un nuovo servizio di pagamento elettronico messo a punto in seno all’ABI, denominato Bankpass Bollette. Il servizio consente di gestire in forma smaterializzata gli avvisi di pagamento emessi dai vari Enti aderenti e di gestirne il pagamento tramite home banking. Allo stesso tempo, consente alle imprese creditrici di veicolare, a basso costo, la corrispondenza relativa alla fatturazione delle bollette e disporre on-line del monitoraggio delle varie fasi di inoltro ed incasso degli avvisi di pagamento emessi.

• Carte di credito e debito

Al 31 dicembre 2005 lo stock complessivo di carte del Gruppo MPS è di oltre 2,1 milioni, con un incremento del 17% rispetto al 2004.

In aumento anche il numero di carte di credito “charge” (a saldo, ovvero con rimborso in unica soluzione) e “revolving” (ricaricabili). Inoltre, tra le carte di pagamento, ha avuto interessante diffusione la carta Krystal, rivolta soprattutto a clienti non correntisti, anche minorenni, e ad imprese che preferiscono accreditare le retribuzioni dei propri dipendenti con modalità alternative rispetto al pagamento con assegni o contanti.



■ Accessibilità

Al fine di migliorare l'accessibilità da parte delle persone con disabilità ai servizi bancari, nel 2005 sono state realizzate varie iniziative, tra cui:

- l'avvio di un piano di rinnovamento delle apparecchiature ATM del Gruppo (il già citato Progetto Microcircuito), che nell'arco di un paio d'anni interesserà complessivamente circa 2.300 terminali. I nuovi apparecchi avranno caratteristiche di funzionalità correlate con gli sviluppi tecnologici e conformi ai requisiti di accessibilità (piano di operazione ad altezza adeguata per i disabili motori, tastiere in rilievo braille, attacco per auricolari, ecc.). Sono stati finora installati 368 ATM con tali caratteristiche, per 50 dei quali si è reso necessario intervenire anche sulle barriere architettoniche circostanti, in modo da consentirne la più completa fruibilità;



- la realizzazione di una "security card" (tessera contenente i codici di accesso per l'effettuazione di disposizioni da remoto) in caratteri Braille, per operare nel phone banking, un'esperienza innovativa in Italia. Considerando che i non vedenti sono tra i principali utilizzatori del mezzo telefonico, uno strumento che in qualche misura consente loro di ovviare alla propria disabilità, il sistema individuato permette un'ampia gamma di operazioni bancarie, sia informative che dispositive, autonomamente e in sicurezza: un obiettivo non solo commerciale, ma anche e soprattutto sociale.

Trasparenza

Con l'obiettivo della massima correttezza nell'attività di vendita di prodotti finanziari e di un'effettiva trasparenza delle condizioni, anche nel 2005 sono state realizzate numerose iniziative, tra cui:

- Richiamo alle reti, tramite espressa comunicazione, a prestare sempre la massima attenzione alla regolarità formale ed al sostanziale rispetto delle norme inerenti ai rapporti commerciali con la clientela. In tale attività di comunicazione sono in particolare evidenziate le norme concernenti i comportamenti da tenere e gli adempimenti da osservare all'atto della proposta commerciale alla clientela (corretta profilazione, individuazione dei reali bisogni e dei progetti finanziari, utilizzo coerente delle proposte a catalogo, ecc.), le procedure da seguire per la formalizzazione dei rapporti (completezza della documentazione fornita, raccolta delle firme, archiviazione, ecc.), la gestione del post vendita.
Al fine di diffondere tra il personale la conoscenza di tali aspetti, sono disponibili ed agevolmente fruibili nelle intranet aziendali tutti i documenti normativi in essere.
- Attività formativa, finalizzata ad aumentare ed estendere tra il personale la conoscenza delle norme che regolano i rapporti con la clientela. In particolare sono stati realizzati i seguenti corsi on line:
 - nuova disciplina della trasparenza. L'obiettivo è fare acquisire conoscenze circa le finalità dei diversi strumenti di trasparenza che, in base alla normativa, sono messi a disposizione del cliente, facendone apprendere le principali caratteristiche ed i contenuti informativi minimi;
 - profilazione della clientela e nuove regole di adeguatezza. L'obiettivo è illustrare le principali novità normative inerenti al controllo di adeguatezza (circolare ISVAP 551/05), alle implicazioni commerciali ed alle modalità operative attuate a tale riguardo nel Gruppo MPS;
 - responsabilità amministrativa delle società (D.Lgs. 231/2001). L'obiettivo è fornire a tutti i dipendenti del Gruppo un'informazione esaustiva in merito alla normativa di riferimento (che regola



le attribuzioni di responsabilità tra società e dipendenti in merito ad azioni svolte verso terzi) ed ai suoi principi ispiratori, alle regole di condotta ed alle conseguenze derivanti da determinanti azioni, alle misure predisposte nel Gruppo, in particolare, il “Modello 231”, ovvero l’insieme di regole operative e norme deontologiche definite in recepimento delle disposizioni di cui al medesimo decreto;

- revisione del sistema dei controlli di adeguatezza e dell’attività di profilazione della clientela ai fini di quanto prescritto da Consob e Isvap. Tale attività è stata effettuata utilizzando i nuovi strumenti di profilazione (Questionario Unico) ai fini del controllo dell’adeguatezza delle operazioni in strumenti finanziari da parte della clientela. In particolare, il nuovo questionario permette di esporre al cliente, con la massima chiarezza e trasparenza, le finalità dell’intervista inerenti all’esigenza di conoscere gli obiettivi di investimento, la propensione al rischio, l’esperienza e la situazione economica, ecc. Oltre che per il controllo dell’adeguatezza, la compilazione del questionario rappresenta per il cliente un’occasione per accrescere la propria consapevolezza circa la stretta correlazione tra rendimento e rischio insito negli strumenti finanziari;
- valutazione, a cura delle funzioni specialistiche (Risk Management), con metodologie quali-quantitative, della rischiosità intrinseca dei prodotti finanziari collocati nel Gruppo MPS;
- attenzione all’attività di post-vendita, con seguimiento nel tempo delle posizioni dei clienti che, per variazione del rischio emittente/mercati, dovessero avere nei propri dossier titoli di dubbio rimborso. Nello specifico, è in corso di realizzazione un’iniziativa, denominata “Valore Bond”, che prevede di contattare tutti i clienti che hanno in portafoglio obbligazioni con basso rating, al fine di proporre lo *switch* verso prodotti alternativi.

■ Patti Chiari

Con riferimento alle azioni più generali per il miglioramento dei rapporti tra banche e clienti, grande attenzione è stata riservata al progetto ABI “Patti Chiari”, relativamente al quale le banche del Gruppo hanno tutte avuto conferma, anche nel 2005, della certificazione di qualità per tutte le iniziative. L’attuazione di Patti Chiari ha costituito per il Gruppo un’opportunità per confermare la propria attenzione alla correttezza delle procedure e delle condizioni, attuando cambiamenti organizzativi ed operativi finalizzati a ridurre e/o mitigare i disagi avvertiti dalla clientela riguardo ai servizi bancari. È stata anche un’occasione per rivolgere una maggiore attenzione alla tutela del risparmio, specie dei ceti meno preparati a livello finanziario e per proporre con semplicità e prontezza soluzioni creditizie per le piccole imprese. Patti Chiari ha inoltre consentito di sviluppare tra il personale capacità relazionali e forme di coinvolgimento della comunità, attuando azioni informative in particolare nelle scuole medie inferiori. Nell’esercizio ha infine preso avvio l’attività di progettazione e realizzazione di quanto previsto dalla nona iniziativa “Investimenti finanziari a confronto”, che mira a rafforzare la comprensibilità e la comparabilità dell’offerta. Visti i contenuti operativi del cantiere, il filone progettuale è stato inserito nel più ampio quadro dell’attività di Retail Risk Management (RRM), che il Gruppo sta sviluppando attraverso tre tavoli di lavoro, finalizzati alla realizzazione, come sopra riferito, di un efficace e aggiornato sistema di controllo di adeguatezza sulle operazioni finanziarie effettuate dalla clientela.





Servizi



- FARO - Funzionamento ATM Rilevato On line.
- Conti correnti a confronto.
- Servizio bancario di base.
- Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno.

Quattro iniziative che forniscono alla clientela regole chiare e strumenti semplici per facilitare la comprensione dei prodotti bancari, favorire la consapevolezza delle scelte da effettuare e consentire una comparazione agevole dell'offerta di più banche.

Credito



- Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI.
- Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese.

Ideati per rendere chiari e trasparenti i criteri di valutazione della capacità di credito delle piccole e medie imprese e per spingere gli imprenditori a dialogare con le banche sui loro piani e sulle scelte di investimento, offrendo anche una comparazione dei tempi medi di risposta sul credito.

Risparmio



- Elenco delle obbligazioni a basso rischio e a basso rendimento.
- Informazioni chiare sulle obbligazioni bancarie strutturate e subordinate.
- Investimenti finanziari a confronto.

Tre nuovi strumenti a disposizione della clientela che consentono di misurare il rischio degli investimenti finanziari, anche per investitori dotati di piccoli capitali. Rendono disponibili informazioni attraverso prospetti di confronto redatti con linguaggio chiaro, facili da leggere e da comprendere.

■ **Trasparenza nell'attività assicurativa**

Il 2005 è stato un anno di notevole impegno per le compagnie assicurative del Gruppo (Montepaschi Vita e Montepaschi Assicurazioni Danni). In relazione alle novità regolamentari sulla trasparenza e sull'adeguatezza tra il prodotto offerto dall'intermediario e le caratteristiche del cliente, Montepaschi Vita ha operato una profonda revisione della contrattualistica di tutta la gamma dell'offerta ed ha impartito precise disposizioni ai propri intermediari in relazione alle modalità di collocamento dei prodotti, che devono essere adeguati ai profili dei clienti secondo criteri predefiniti. In generale, la politica di Montepaschi Vita sulla trasparenza, l'informazione e la comunicazione nei confronti della clientela, da tempo anticipa e va oltre a quanto previsto dalle normative vigenti, con iniziative specifiche. Tali iniziative riguardano le comunicazioni ulteriori alla clientela sulle gestioni separate, in relazione alle linee di investimento ed ai fatti di rilievo che ne hanno influenzato la gestione, la composizione delle attività all'interno di ogni macrocategoria, i titoli di maggiore consistenza presenti.

Sono inoltre proseguite anche le attività del Comitato interno Qualità Prodotti, che verifica chiarezza e trasparenza delle informazioni riportate nei documenti contrattuali, ogni qualvolta venga lanciato un prodotto o un'iniziativa comunicazionale.

Le attività di supporto ai clienti sono state ulteriormente sviluppate e le due Compagnie del Gruppo hanno istituito un apposito Servizio Clienti, con dieci addetti, per l'assistenza telefonica ed il riscontro della corrispondenza e dei reclami.

Nel corso del 2005 sono state fornite circa 71.000 risposte telefoniche, con un incremento del 14,5% rispetto all'anno precedente e sono state inviate 2.650 lettere a carattere informativo o in risposta a richieste di chiarimento, mentre i reclami riscontrati sono stati 102.



Banca e clienti insieme con Consumer Lab



Il Monte dei Paschi di Siena lavora insieme alle Associazioni dei Consumatori per una maggiore trasparenza del rapporto con la clientela.

L'idea del Monte dei Paschi è molto semplice: creare un filo diretto con i consumatori.

In un momento in cui il Gruppo ha riaffermato con forza la centralità del cliente, in linea con i suoi valori costitutivi, un accordo con dette Associazioni, che consenta un costruttivo confronto, rappresenta un passo fondamentale per consolidare il rapporto fiduciario con la clientela, nella profonda convinzione che la trasparenza delle condizioni e la validità dei prodotti e dei servizi offerti sia premiante.

È nato così Consumer Lab, un tavolo comune fra la Banca senese e 13 fra le più importanti Associazioni di Consumatori italiane (Adiconsum, Adoc, Associazione Consumatori Utenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, Adusbef ed Assoutenti).

L'obiettivo è qualificare l'impegno di responsabilità sociale del Gruppo MPS attraverso la costruzione di un rapporto continuativo e concreto. Il laboratorio mira infatti alla sempre più ampia diffusione di una cultura nuova nell'interpretare il rapporto tra l'azienda e i consumatori, che privilegia la trasparenza e il dialogo costante, nell'ottica di soddisfare le reali esigenze dei clienti.

Il Consumer Lab, per il quale è stato creato uno specifico logo, si traduce in fatti concreti, in servizi per i consumatori e in vantaggi per

il Gruppo. I risultati registrati sono senza dubbio evidenti e rilevanti, tuttavia, per la natura stessa del progetto non sono interamente percepibili nell'immediato.

A testimonianza dell'apprezzamento riscontrato, il progetto ha ottenuto un riconoscimento per la categoria "Marketing & Communication" nell'ambito della seconda edizione del Premio "Cerchio d'Oro dell'Innovazione Finanziaria".

I lavori sono stati avviati nel novembre 2004 con la definizione di uno specifico protocollo d'intesa fra le parti; inizialmente è stata individuata la metodologia da applicare, aprendo successivamente veri e propri "cantieri" di lavoro in cui si confrontano le esigenze dei consumatori con quelle della Banca.

Sono stati quindi attivati i seguenti tre progetti:

1. sviluppo di "programmi formativi del Gruppo MPS rivolti al personale delle reti" per una migliore conoscenza e l'approfondimento delle problematiche consumeristiche;
2. definizione di "linee guida per una contrattualistica orientata al cliente", alle quali il Gruppo MPS si ispira per i contratti relativi ai prodotti e servizi finanziari destinati alla clientela retail;
3. individuazione e progettazione di "prodotti e servizi per specifiche fasce di clientela" (immigrati regolari, portatori di handicap, anziani, ecc.).

Per quanto riguarda il primo progetto è stata effettuata un'iniziale attività di comunicazione e sensibilizzazione rivolta al personale della Banca, con un particolare riferimento agli

operatori di sportello. Il Monte dei Paschi di Siena è stato il primo Gruppo bancario italiano a portare la testimonianza dei consumatori in programmi formativi aziendali che hanno interessato quasi 3.000 dipendenti.

Il progetto in questione, intitolato "Banca della Previdenza: nuova normativa e responsabilità sociale del risparmio", si è sostanziato in due interventi formativi, rivolti ai Titolari di Filiale, alla rete commerciale di Banca MPS e ad alcuni presidi centrali (call center), con l'obiettivo di:

- sviluppare le conoscenze tecnico-professionali sulla materia previdenziale e la coscienza sociale dei bisogni del cliente;
- ottimizzare la gestione della relazione con il cliente, non solo in un'ottica di servizio al cliente, ma anche di vera e propria cura delle sue esigenze patrimoniali, al fine di contribuire alla creazione di valore per il cliente e per l'azienda.

Nel periodo maggio-giugno 2005 sono state realizzate circa 100 aule formative su tutto il territorio nazionale, nelle quali si sono alternate le testimonianze delle Associazioni di Consumatori aderenti al Consumer Lab. L'iniziativa è stata molto apprezzata sia dai partecipanti al corso che dai rappresentanti delle Associazioni.

Si sono registrati risultati importanti anche in merito alle modifiche apportate alla contrattualistica. Per quanto riguarda il secondo progetto, è stata infatti effettuata, insieme alle Associazioni, una prima rivisitazione dei servizi finanziari più diffusi (conto corrente, carta di credito, bancomat, mutuo fondiario) puntando ad un



adeguamento delle varie tipologie contrattuali alle esigenze dei consumatori. È stato semplificato il linguaggio utilizzato, rendendolo più comprensibile ai non addetti ai lavori e verificate le agevolazioni concesse rispetto ai criteri richiesti. Sono stati anche considerati anche aspetti apparentemente più banali, quali il corpo del testo con cui sono scritti i contratti, che è stato ingrandito rispetto alle previsioni di legge, per consentire una più facile lettura.

Si è inoltre pervenuti ad una semplificazione della redazione del “documento di sintesi”, al fine di consentirne una più agevole leggibilità e, soprattutto, una più immediata percezione degli elementi economico-giuridici dei contenuti. Così modificato, tale documento potrà anche costituire un ulteriore mezzo per agevolare la clientela nel confronto concorrenziale in atto tra le varie banche.

Si è fornito un pratico aiuto al consumatore nella gestione del rapporto con la Banca, in particolare per il caso in cui tale rapporto diventi problematico. Ci si riferisce alla predisposizione di appositi moduli per sottoporre le proprie contestazioni all’Ufficio Reclami della Banca e all’Ombudsman. Ora il Consumatore nel presentare il reclamo, dovrà semplicemente riempire lo schema reso disponibile, indicando solo gli elementi essenziali della sua contestazione.

Per quanto riguarda il mutuo fondiario, considerata la particolarità dei finanziamenti, prevalentemente destinati all’acquisto della prima casa, si sono accolti i suggerimenti delle Associazioni a predisporre il contratto quanto più possibile adeguato alle esigenze dei consumatori.

Anche per questa tipologia di contratto, nella revisione del “documento di sintesi”, che come noto viene consegnato alla parte mutuataria prima della stipula del contratto stesso, si è fornita una più agevole leggibilità, al fine di consentire al consumatore, ancor prima di impegnarsi formalmente, una più attenta e facile valutazione del suo futuro impegno.

E ancora: si è prodotto un apposito vademecum, una guida per sapere cosa fare e in che modo per accedere a un mutuo. E’ importante sottolineare che tale brochure non è stata realizzata con fini di marketing, ma per fornire informazioni chiare al consumatore, che può anche essere cliente di altre banche. Il tutto per favorire una maggiore consapevolezza nel rapporto banca - cliente, considerato secondo le diverse prospettive.

Nell’ambito del terzo progetto sono state realizzate altre iniziative che qualificano l’attività di Monte dei Paschi di Siena. Innanzitutto una carta di credito in braille per non vedenti, con l’attivazione di un percorso preferenziale con la banca attraverso il numero verde e relativi codici di accesso numerici, che consente di operare con la massima sicurezza; altrettanto importante e di ampio respiro l’iniziativa “PaschiSenzaFrontiere”, per agevolare il rapporto con gli stranieri che vivono e lavorano in Italia. Multilingue, particolarmente attento alla problematica delle rimesse finanziarie verso i paesi di provenienza, PaschiSenzaFrontiere prevede particolare attenzione per le esigenze di tale fascia di clientela, contemplando l’abbassamento dei costi di conto corrente, sia per i tassi che per le spese di gestione, e dei finanziamenti per la casa, prestiti

personali e bonifici senza spese se effettuati verso il paese d’origine. L’apertura del conto corrente rende inoltre accessibile a condizioni agevolate vari prodotti, tra cui polizze assicurative professionali ed extra professionali, la fideiussione sostitutiva per l’affitto casa, carte prepagate-ricaricabili gratuite.

Proseguono le iniziative per realizzare a pieno tutti e tre i progetti. Considerate le esigenze e le difficoltà delle famiglie, sono state infatti presentate nuove tipologie di mutuo che mirano ad alleviare eventuali tensioni finanziarie dovute al rialzo dei tassi e specifici prodotti che consentono la ristrutturazione del debito attraverso l’accensione di un prestito cumulativo ad estinzione di altre pendenze in essere. Si stanno valutando altresì varie ipotesi di intervento sul problema del sovraindebitamento, del conseguente recupero crediti e della gestione della morosità. Allo scopo di favorire la “bancarizzazione” di alcune fasce di clientela, si sono ridotti i costi per alcune tipologie di conti correnti. Nell’ultima riunione, il Gruppo di Lavoro, a seguito di proposta di Banca MPS, ha manifestato il proprio interesse e la propria disponibilità a validare la metodologia della profilatura del rischio del cliente relativamente ai prodotti finanziari.

Il Consumer Lab non si ferma qui. Sarà infatti aperto un quarto cantiere nell’ottica di proseguire la proficua collaborazione instaurata con le Associazioni dei Consumatori. I lavori porteranno alla definizione di “linee guida per un’informativa sui prodotti e servizi finanziari orientata al cliente”, alle quali il Gruppo MPS si ispirerà per la diffusione di tutti i prodotti e servizi finanziari realizzati per la clientela retail.



Customer satisfaction

Nel corso del 2005 è stata condotta, per la prima volta, un'approfondita indagine di Customer Satisfaction (CS) a livello di Gruppo, con l'obiettivo di costruire un modello che permetta di monitorare, in maniera continuativa, la soddisfazione della clientela retail e, di conseguenza, migliorare ulteriormente la qualità dei servizi e massimizzare il presidio della base clienti.

L'analisi della soddisfazione del cliente, intesa come studio del suo profilo, delle sue peculiarità e delle sue aspettative, costituisce, infatti, un momento conoscitivo centrale nel continuo processo di miglioramento della qualità del servizio offerto ed è base fondamentale per lo sviluppo di relazioni, anche personali, durature ed efficaci.

Il campione di clientela sottoposto all'indagine è stato individuato sulla base di criteri di massima rappresentatività dell'universo retail, con attenzione alle principali variabili di analisi su cui declinare le risultanze: ubicazione territoriale, segmento di appartenenza, età, anzianità dei rapporti con la banca, frequenza dei contatti, ecc.

L'indagine è stata condotta tramite interviste telefoniche proposte dalle strutture di Contact Center delle Banche commerciali del Gruppo, che hanno raccolto più di 12.000 questionari, attraverso i quali sono stati forniti giudizi e valutazioni su tutti i principali aspetti dell'esperienza di relazione che il cliente ha con la banca: dallo sportello ai prodotti e servizi (di base, di risparmio, di finanziamento), ai canali virtuali.

I questionari hanno inoltre consentito di sondare i livelli di "bancarizzazione" della clientela e di diversificazione dei suoi rapporti nel sistema, verificandone la correlazione con il gradimento dei servizi/prodotti offerti dal Gruppo e dalla concorrenza.

I risultati dell'indagine sono sostanzialmente positivi: il 75% dei clienti intervistati si dichiara nel complesso "soddisfatto" o "molto soddisfatto" del proprio rapporto con la banca. La percentuale di coloro che si dichiarano "insoddisfatti" o "molto insoddisfatti" è limitata al 6%.

Pur essendo questa fascia di insoddisfatti piuttosto limitata, nel Gruppo sono stati effettuati approfondimenti di indagine, definendo degli interventi migliorativi.

Inoltre, per favorire la diffusione ed il consolidamento della cultura della relazione con il cliente e stimolare in tal senso le motivazioni del personale, l'indicatore di CS è stato considerato nella determinazione degli obiettivi qualitativi e quantitativi assegnati.

La soddisfazione del cliente, infatti, verrà d'ora in poi monitorata annualmente, per costituire punto fisso di riferimento nella valutazione dell'efficacia delle attività commerciali.

Ulteriori indagini di CS hanno riguardato le periodiche verifiche sulla qualità percepita dalla clientela dei servizi certificati ISO 9001. Tra queste, quella condotta da Banca Agricola Mantovana, inerente all'operatività di banca diretta nel segmento Corporate (BAM Corporate Plus). L'analisi ha riguardato il 15% dei clienti attivi, i quali hanno espresso un livello di soddisfazione molto elevato (oltre l'80% degli intervistati giudica il servizio di BAM eccellente o ottimo), confermando nella sostanza i buoni risultati registrati anche dalla Capogruppo per lo stesso periodo di riferimento.





Dialogo con gli stakeholder

Il ruolo socio-economico della ricchezza in Italia

L'Area Private del Gruppo MPS ha promosso fin dal 2004, in collaborazione con la Fondazione Censis, una ricerca sul ruolo socio-economico della ricchezza in Italia, con l'obiettivo di analizzare il grado di consapevolezza che le famiglie imprenditoriali, i professionisti ed i manager di spicco hanno rispetto all'importante funzione sociale ed economica ad essi riconosciuta in virtù della grande potenzialità di investimento di capitali e/o di gestione dei patrimoni personali. Le informazioni e i dati utili alla ricerca sono stati raccolti, mediante la somministrazione di appositi questionari, in occasione del ciclo di convegni "Il Mondo Finanziario: scenari e prospettive", realizzato nelle principali piazze italiane in collaborazione con l'Associazione Progetto Città, che ha visto intervenire circa 1.400 invitati.

Nel novembre del 2005 sono stati pubblicati i risultati dell'analisi, la cui sintesi è distribuita in occasione del medesimo ciclo di convegni, in corso anche per l'anno 2006.

Le principali evidenze dimostrano che:

- i soggetti principali detentori di ricchezza hanno una significativa consapevolezza del valore sociale del loro lavoro, dimostrandosi sensibili ai temi dello sviluppo delle comunità locali, cui sentono di appartenere;
- si tratta di persone poco orientate alla speculazione fine a se stessa, bensì propense alla qualità, al valore della sicurezza per la famiglia, al giusto profitto ed alla professionalità;
- circa la metà degli intervistati ha mostrato di essere orientata non solo agli investimenti a carattere finanziario, ma anche a quelli in beni reali e di considerare entrambi utili alla crescita del patrimonio.

La ricerca, che ha coinvolto la clientela private (anche potenziale) delle Banche del Gruppo, non solo ha consentito di acquisire una migliore conoscenza, ma ha costituito anche un'opportunità per il Gruppo di contribuire ad un'opera di sensibilizzazione dei soggetti "forti" dell'economia italiana ad esercitare, con maggiore consapevolezza e responsabilità, il proprio ruolo nella società.

Sempre in tema di rilevazione di CS dei servizi di banca diretta, in Banca MPS è stato verificato il gradimento, presso la clientela Retail, in merito ad alcuni interventi realizzati al fine di migliorare la funzionalità e la fruibilità dei canali telematici. È elevata la percentuale di clientela che si dichiara soddisfatta, specie in riferimento alla facilità di accesso e di navigazione dell'home banking (l'81% degli intervistati). Percentuali minori di gradimento sono state evidenziate per quanto riguarda i servizi di pagamento on-line e di borsa on-line (intorno al 70%), mentre, per quanto riguarda la sicurezza, oltre il 95% ritiene che i servizi di banca diretta di MPS siano sicuri, un dato avvalorato anche dal riconoscimento del sito www.osservatoriofinanziario.it, secondo il quale PaschiHome è da oltre un anno al vertice della classifica dei migliori siti di home banking in Italia.

Intendiamo pervenire, nelle nostre reti commerciali, a modalità di servizio fondate sulla soddisfazione degli effettivi bisogni dei Clienti e delle loro famiglie, quindi sulla trasparenza e sulla concretezza. Questo ci permetterà di raggiungere elevati livelli qualitativi nel servizio, nel comune interesse della Clientela e del nostro Gruppo.



Per quanto concerne Patti Chiari, le analisi condotte al fine di rilevare la “percezione del cliente” in merito al Progetto e all’impegno del Gruppo in tale ambito, hanno evidenziato come oltre i tre quarti degli intervistati (circa 11.000 clienti contattati) consideri l’adesione della propria banca all’iniziativa quale fattore condizionante nelle loro scelte finanziarie.

Anche per la clientela Private è stata effettuata nel 2005 un’indagine di CS. I risultati hanno evidenziato che, seppure alcune aree tematiche (servizi dedicati, livello di consulenza e canali di accesso) presentino ancora margini di miglioramento, il livello di soddisfazione complessivo è elevato, specie per quei fattori qualificanti sui quali da sempre il Gruppo ha puntato: modalità e qualità della relazione, seguimiento della clientela e interazione.



Reclami

Con l’obiettivo di rafforzare il rapporto di fiducia che lega le Aziende del Gruppo ai propri clienti, sono rese disponibili, anche attraverso specifiche sezioni dei siti internet aziendali, informazioni relative alle modalità di gestione delle controversie. Viene in questo modo ricercata e realizzata una più immediata e diretta interazione tra il cliente reclamante e l’Ufficio Reclami. Nel 2005 i reclami pervenuti, connessi con la normale operatività aziendale, escludendo quelli relativi ai piani finanziari My Way e 4You, a prodotti strutturati ed alla tematica dell’anatocismo, sono stati 5.100 nella Capogruppo, in lieve diminuzione al 2004. In decisa diminuzione anche i reclami pervenuti alle altre due principali banche commerciali del Gruppo: 2.063 (-46%) in Banca Toscana e 922 (-61%) in Banca Agricola Mantovana.

I reclami sono stati evasi, attraverso disamine tempestive, nel pieno rispetto delle normative vigenti e la loro analisi non ha evidenziato criticità particolari o problematiche ricorrenti nell’ambito dei processi operativi, così come non sono emerse carenze significative per quanto attiene ad aspetti di carattere organizzativo e procedurale.

Reclami*	2004		2005	
	Totale	%	Totale	%
Reclami pervenuti (n.)				
Carta di credito / bancomat	1.015	19,3	1.771	34,7
Titoli	1.625	31,0	977	19,1
Mutui	201	3,8	130	2,5
Conti correnti / depositi	1.372	26,1	1.085	21,2
Altro	1.036	19,8	1.147	22,5
Totale	5.249	100	5.110	100
Reclami definiti (n.)	3.269	--	9.584	--
Importi liquidati (migliaia di euro)	2.902	--	2.690	--

Dati riferiti alla Capogruppo.

** Pratiche pervenute nell’anno 2005, escluse quelle riguardanti i piani finanziari My Way e 4You, i prodotti strutturati e l’anatocismo.*

■ Piani finanziari e prodotti strutturati

Nel corso del 2005 si sono sostanzialmente concluse le controversie inerenti ai Prodotti Strutturati, mentre si è registrata una significativa diminuzione del trend dei reclami sui Piani Finanziari My Way e 4You, grazie anche alla positiva evoluzione degli strumenti finanziari sottostanti ai piani stessi, che ha permesso alla clientela sottoscrittrice di apprezzare la coerenza di tali prodotti con gli obiettivi di medio periodo.



In particolare, i reclami pervenuti su piani finanziari, essenzialmente riferibili alla prima parte dell'anno, sono stati 5.899 (18.111 nel 2004), 5.385 dei quali sono stati accolti. Le eccezioni avanzate dai risparmiatori hanno riguardato criticità essenzialmente attinenti al processo di vendita.

In tale ambito, gli sforzi profusi, di carattere organizzativo, gestionale ed operativo, hanno consentito l'eliminazione dello stock di reclami esistenti e la tempestiva gestione, in linea con le previsioni formulate, delle limitate contestazioni che continuano a pervenire. A tale risultato ha sicuramente concorso la collaborazione da tempo instaurata con le Associazioni dei Consumatori. In proposito, sebbene i protocolli d'intesa siano ormai scaduti, i metodi di lavoro favorevolmente sperimentati sono stati conservati e continuano ad essere attuati. Considerata, inoltre, la positiva esperienza conciliativa maturata nella gestione di reclami, con le Associazioni dei Consumatori sussistono continuative forme di collaborazione, finalizzate alla ricerca di momenti di convergenza su varie altre tematiche.

Inoltre, nell'ottica di una sempre migliore attenzione alle istanze della clientela, il Gruppo ha inteso sviluppare iniziative che consentano alle Reti periferiche di fornire direttamente agli interessati indicazioni e ragguagli sulle diverse componenti dei Piani Finanziari e, in tempo reale, la situazione dei prodotti sottoscritti.

■ Anatocismo

In materia di anatocismo (la pratica generalmente adottata dal sistema bancario di capitalizzazione trimestrale degli interessi), nel 2005 sono state sollevate dai clienti di Banca MPS 4.216 contestazioni (733 in Banca Toscana, 215 in Banca Agricola Mantovana). Esse sono riconducibili alle varie pronunce della Corte di Cassazione, che in più occasioni ha dichiarato l'illegittimità di detta pratica, dopo che per oltre un ventennio, fino al 1999, si era invece pronunciata in favore della sua validità.

Le Banche del Gruppo, pur ritenendo il proprio comportamento coerente con l'indirizzo giurisprudenziale preesistente, hanno continuato, in linea con il sistema, a replicare alle istanze avanzate dalla clientela interessata,

comunicando la propria disponibilità ad approfondire i vari aspetti della questione e ad accertare la percorribilità di possibili iniziative, volte a promuovere un livello di verifica più elevato.

Tutela della privacy e sicurezza dei dati personali

Le Aziende del Gruppo eseguono trattamenti di dati personali di varie categorie di soggetti (personale dipendente, clienti, fornitori di beni e servizi, amministratori, azionisti, ecc.), per molteplici finalità ed utilizzando strumenti manuali, informatici e telematici. Per la puntuale e corretta applicazione delle norme in materia di privacy, dalla Legge n. 675 del 1996, al D.P.R. n. 318 del 1999, all'attuale D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. Testo Unico sulla privacy), nel Gruppo è stato istituito un apposito Settore Tutela Privacy, incaricato della gestione di tutti gli adempimenti previsti dalla materia (informativa agli interessati, raccolta e gestione del consenso, notifica al Garante dei trattamenti eseguiti, adozione di misure minime di sicurezza, ecc.), avviando inoltre una serie di iniziative che hanno rilievo sia sotto il profilo strategico-organizzativo, sia per gli aspetti prettamente operativi.

Le richieste di accesso ai dati personali, inoltrate dalla clientela del Gruppo ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, sono state tutte regolarmente e prontamente soddisfatte dai presidi interni delle relative Aziende, rispondendo alle interrogazioni pervenute e fornendo le informazioni richieste nei termini previsti dalla legge.

Nel 2005, a livello delle sole banche commerciali, che peraltro hanno contatti con la maggior parte del patrimonio clienti del Gruppo, vi sono state complessivamente 214 richieste di accesso. Il dato è in linea con quello degli anni scorsi, ed è indice di un consolidamento della tendenza a tenere in considerazione, da parte degli interessati, i propri dati personali, ma anche di un'accresciuta preparazione sulla materia degli incaricati del trattamento aziendali e di una più diffusa attenzione di tutti gli addetti allo sportello sugli aspetti riguardanti la privacy nei rapporti con la clientela.



Il Settore Tutela Privacy ha provveduto alla redazione iniziale, entro la data del 31 marzo 2000, della prima edizione del Documento Programmatico della Sicurezza, previsto dal D.P.R. 318/99, nonché ai suoi successivi aggiornamenti annuali, da ultimo alla data del 31 dicembre 2005, redatto ai sensi del D. Lgs. 196/2003.

Il Documento, della cui realizzazione viene fatta menzione nella Relazione accompagnatoria del Bilancio d'Esercizio, tratta i seguenti temi:

- analisi dei rischi cui sono sottoposti i trattamenti di dati personali;
- distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle varie strutture preposte all'utilizzo dei dati;
- descrizione delle misure organizzative, fisiche e logiche in grado di assicurare l'integrità dei dati personali e la sicurezza della trasmissione degli stessi per via telematica;
- programma di formazione destinato ai dipendenti della Banca nominati incaricati del trattamento;
- attività di controllo finalizzate alla verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate.

È stato emanato dal Corporate Center e recepito dalle Aziende del Gruppo un Regolamento concernente l'uso degli strumenti informatici aziendali (personal computer, posta elettronica, reti intranet e internet), con il quale sono state poste chiare regole al fine di coniugare il diritto alla riservatezza del personale dipendente con la tutela degli interessi dell'azienda.

Il 1° gennaio 2005 il Garante per la protezione dei dati personali ha varato il "Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi gestiti da

soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità dei pagamenti", che è stato sottoscritto dall'Associazione Bancaria Italiana e dalle altre associazioni di categoria (Assofin, Assilea, Federcasse), nonché dalle Associazioni dei consumatori (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Codacons, Federconsumatori).

Il Codice fissa nuove e più stringenti norme, che le banche ed i gestori delle centrali rischi "private" devono applicare, in particolare riguardo all'informativa da fornire alla clientela ed ai tempi di conservazione dei dati. Le Aziende del Gruppo interessate hanno pertanto tutte disposto l'adeguamento delle procedure e delle misure organizzative, tradotte nell'operatività dal 30 aprile 2005 a seguito della definitiva entrata in vigore del Codice stesso, al cui rispetto e adempimento sono stati vincolati, nei rispettivi ambiti operativi, tutti gli incaricati del trattamento del Gruppo.

■ Privacy e Marketing Diretto

Fin dall'entrata in vigore delle norme sulla privacy viene fornita agli interessati l'informativa inerente ai loro dati personali, tramite un modello in cui sono indicati i diritti, le finalità e le modalità del trattamento, le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e richiedendone, attraverso uno schema di dichiarazione speculare alla stessa informativa, il consenso per determinati trattamenti. Oltre a quello sui dati necessari per l'instaurazione del rapporto ed ai dati sensibili, il cui consenso è espressamente previsto, in una sezione del modello viene richiesto al cliente di rilasciare il proprio consenso in relazione all'eventualità, da parte dell'azienda, della comunicazione dei dati a fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte di prodotti e servizi, nonché per verificare la qualità degli stessi.

A tale proposito, le manifestazioni di consenso rilasciate vengono registrate in un'apposita procedura informatica in corrispondenza delle varie opzioni considerate e, in occasione di azioni di marketing, le Aziende del Gruppo si preoccupano, al fine di non violare la privacy delle persone o delle aziende da contattare e nel pieno rispetto dei principi di liceità e correttezza confermati dal Codice per la protezione dei dati personali, di verificare preventivamente che gli interessati abbiano rilasciato il proprio consenso "informato" a ricevere proposte di tali fattispecie.





Sicurezza

Videosorveglianza e controllo accessi

Nell'esercizio è proseguita la sostituzione degli obsoleti sistemi di videoregistrazione tramite televisione a circuito chiuso (TVCC), con altri a tecnologia digitale, che permettono alle Forze dell'Ordine di contare su una migliore qualità delle immagini per l'identificazione dei criminali.

Nel rispetto della privacy, l'accesso alle zone sotto sorveglianza, che riguarda ormai la quasi totalità delle filiali e sedi del Gruppo, è comunque segnalato tramite appositi cartelli di informativa e, in osservanza del provvedimento emanato dal Garante e recepito nel Regolamento interno, le riprese vengono effettuate in modo da non ledere la dignità e la riservatezza delle persone e le immagini raccolte sono cancellate dopo 7 giorni.

■ Sistemi per la rilevazione di dati biometrici

Nel rispetto delle disposizioni normative impartite dal Garante, è stata altresì potenziata la dotazione di sistemi biometrici per il controllo degli accessi attraverso la rilevazione delle impronte digitali. A tale riguardo, successivamente all'emanazione, nel settembre 2001, di uno specifico Regolamento interno, con il quale sono state definite le modalità di ripresa, conservazione e utilizzo delle immagini raccolte nell'ambito dell'attività di videosorveglianza, le Aziende del Gruppo si sono dotate di un ulteriore documento normativo, concernente, per l'appunto, il controllo degli accessi attuato nelle proprie strutture periferiche mediante sistemi di rilevazione delle impronte associate alle immagini.

Detto documento fornisce agli incaricati ed alle Funzioni interessate le indicazioni e le istruzioni per poter correttamente procedere all'acquisizione, al trattamento ed alla conservazione di questa tipologia di dati personali, in conformità con le disposizioni impartite dall'Autorità Garante della privacy (provvedimenti del 28 settembre 2001 e 29 aprile 2004).

Vi è stabilito, in particolare, che l'adozione di sistemi della specie non deve costituire prassi generalizzata, ma essere valutata in relazione a situazioni di concreto

rischio connesse a circostanze obiettive, supportate da concordanti valutazioni espresse dagli Organi deputati alla tutela della sicurezza e dell'Ordine pubblico ed applicata solo laddove altre misure si siano già rivelate inefficaci.

Per gli sportelli che hanno subito rapine e/o che risultano esposti più degli altri, per la loro ubicazione o i valori trattati, al rischio di azioni criminali, le Aziende del Gruppo, nell'intento di salvaguardare la sicurezza delle persone e dei beni aziendali, in aggiunta alle consuete misure di sicurezza (doppia porta a consenso, impianti di videosorveglianza, ecc.), si sono dotate di sistemi di controllo accessi c.d. biometrici, cioè basati sulla raccolta congiunta dell'immagine e dell'impronta digitale, che vengono registrate fin dall'origine in forma crittografata.

Attualmente, nelle banche commerciali del Gruppo sono installate 76 apparecchiature della specie. In considerazione dell'efficacia sino ad oggi dimostrata quale strumento di deterrenza (le filiali ove sono installate non hanno subito ulteriori rapine), il loro numero è destinato ad aumentare, sollecitato talvolta, oltre che dalle Forze dell'Ordine, anche dagli stessi lavoratori e dai loro rappresentanti.

Data la particolare natura delle informazioni afferenti alla dignità degli interessati, acquisite in tale ambito, il Garante per la protezione dei dati personali ha emanato una serie di provvedimenti con i quali sono state fissate le norme e definite le modalità per poter lecitamente procedere al trattamento di questa peculiare tipologia di dati.

L'ultimo di tali provvedimenti, specifico per gli istituti di credito, risale al 27 ottobre 2005. Le Aziende del Gruppo vi si sono conformate, in particolare, per quanto riguarda l'obbligo del Titolare, prima di procedere all'installazione di nuovi tipi di apparecchiature, di inoltrare al Garante, a mezzo apposita procedura telematica e firma digitale, la richiesta di verifica preliminare ai sensi dell'art. 17 del D. Lgs. 196/2003.

Sicurezza dei processi di business

In seguito alla maggiore complessità del business, alle crescenti interdipendenze tra gli intermediari finanziari, all'elevato utilizzo della tecnologia nei processi e ai nuovi scenari di rischio (che devono ormai considerare



anche l'eventualità di attacchi a matrice terroristica), si è reso necessario adeguare all'attuale realtà la gestione dei rischi, anche nel recepimento di quanto stabilito dal Comitato di Basilea e dalla normativa emanata dalla Banca d'Italia.

Le attività poste in essere hanno riguardato, oltre all'adeguamento dei presidi e all'adozione di misure sul fronte della mitigazione del rischio, finalizzate alla messa a punto di controlli e procedure preventive per ridurre i danni potenzialmente causati da

qualsiasi evento, la predisposizione di un Piano di Continuità Operativa, c.d. *Business Continuity*. Nel Piano sono descritte le procedure che consentono, dopo il manifestarsi di una situazione di crisi di ampia portata - causata, ad esempio, da blocchi prolungati dell'operatività a seguito dell'inagibilità del sito, dall'indisponibilità delle infrastrutture, ovvero di personale essenziale - l'immediato ripristino ed il mantenimento dell'operatività minima vitale dei processi di business considerati critici. Inoltre, vi sono definite la composizione e la funzione delle Unità di Crisi necessarie per la gestione delle emergenze, con l'indicazione dei relativi processi, ruoli e responsabilità.

Del Piano di Continuità è parte integrante il Piano di *Disaster Recovery*, attivo dal giugno 2005, finalizzato al ripristino dei sistemi e delle infrastrutture informatiche nel caso di gravi danni subiti dal Centro elettronico centrale. L'attività di progettazione, aggiornamento e manutenzione del suddetto Piano fa parte del *Business Continuity Management*, la cui responsabilità è affidata, come da normativa Bankit, al management aziendale. Il progetto, che riguarda tutte le Banche del Gruppo, sarà completato entro l'anno 2006.

Premio Europeo Cisco System al Consorzio Operativo Gruppo MPS

CISCO Systems, leader mondiale per le tecnologie di reti e telecomunicazioni, organizza annualmente nelle varie Regioni del Mondo delle user conference con i propri utenti, denominate "Networkers".

Nell'ambito dell'edizione dedicata all'Europa, svoltasi a Cannes dal 13 al 15 dicembre 2005, sono stati consegnati gli "Innovation Awards", un premio all'innovazione assegnato ai migliori progetti, a livello europeo, realizzati nell'anno nei settori dell'information & communication technology e della sicurezza informatica.

Una giuria internazionale, composta da analisti di mercato, giornalisti e dirigenti di CISCO, ha valutato le proposte presentate da varie nazioni ed ha individuato, tra le numerose aziende ed istituzioni partecipanti, il vincitore di ogni categoria, giudicandolo sulla base anche dell'innovatività della tecnologia impiegata.

Per la categoria "Best Data Centre Project of the Year", il Consorzio Operativo Gruppo MPS è stato selezionato e premiato per il progetto "Consolidation and Disaster Recovery for High-Performance, Ultra Available Banking Applications", con la seguente motivazione: "A fronte della necessità di implementare una valida soluzione di disaster recovery e allo stesso tempo ottimizzare il costo di avvio della propria infrastruttura server e storage, il Gruppo Monte dei Paschi di Siena ha adottato un approccio architeturale, implementando un'ampia gamma di tecnologie e servizi per creare un'infrastruttura integrata, efficiente e scalabile in grado di dar vita a un ambiente data centre consolidato e virtualizzato".

Progetto Microcircuito

Nell'ambito dei sistemi di pagamento, anche in Italia è imminente l'avvio, seppure con ritardo rispetto ad altri Paesi Europei, della diffusione delle carte a microchip. In proposito, infatti, è stato da tempo avviato nel sistema bancario Italiano, attraverso la costituzione, promossa dall'ABI, dell'Associazione Microcircuito, uno specifico programma di migrazione, dalla tecnologia a banda magnetica a quella a microchip, di tutti gli apparati di monetica (carte di debito e credito, POS, ATM).

Sono state definite linee guida i cui obiettivi fondamentali sono: elevare il livello tecnologico dell'infrastruttura in termini di sicurezza, migliorare i livelli di servizio alla clientela e rispettare la circolarità e l'interoperabilità nazionale ed internazionale. Quest'ultimo requisito è assicurato dall'adozione degli standard EMV (acronimo di Europay, MasterCard, Visa), i quali prevedono il mutuo riconoscimento attraverso certificati digitali ospitati a bordo delle carte: un metodo di autenticazione che ne rende difficile la duplicazione e la contraffazione e, in sostanza, riduce le possibili frodi.



Dopo la conclusione della fase sperimentale, avvenuta nel corso del 2003 nelle città di Lecco, Alessandria, Prato e Taranto, e condotta da un numero limitato di banche, tra le quali Banca MPS e Banca Toscana, il sistema bancario ha adeguato i propri processi interni e predisposto quanto necessario per il graduale avvio della migrazione a livello nazionale. A tale proposito, il Gruppo MPS, tramite CartaSi, dal mese di settembre 2005 ha avviato il rilascio alla propria clientela delle nuove carte di credito monofunzione dotate di chip.

Dai primi mesi del 2006, nel Gruppo è stato attivato un team dedicato al presidio della macchina operativa necessaria a migrare gradualmente l'ingente parco carte e terminali.

La migrazione al microcircuito interesserà nei prossimi anni

	Sistema Italia*	Gruppo MPS
Terminali ATM	> 39.000	> 2.200
Terminali POS	> 1.007.000	> 60.000
Carte	circa 53.000.000	circa 2.000.000

* Fonte: Relazione Banca d'Italia.

Certificazione ETrust



In relazione ai rischi connessi con l'utilizzo dei canali telematici, particolare attenzione è stata rivolta anche nel 2005 all'innalzamento dei relativi livelli di sicurezza (nel corso dell'anno, peraltro, non sono stati registrati casi di attacchi informatici ai sistemi di home banking).

In proposito, è stata rinnovata l'attestazione, conseguita fin dal 2002 dalla Capogruppo Banca MPS, circa la conformità del proprio portale www.mps.it a ETrust, lo schema di riferimento elaborato dall'Organismo di certificazione DNV - Det Norske Veritas per la certificazione dei siti internet aziendali attivi nel commercio elettronico, quale garanzia della credibilità, affidabilità e capacità complessiva di operare nell'e-business. La certificazione ha riguardato l'asseverazione dei seguenti aspetti:

- sicurezza:
 - logica - il servizio è protetto con adeguati sistemi tecnologici (incluso il trattamento confidenziale

delle informazioni in tutte le fasi, dalla trasmissione alla conservazione);

- fisica - le parti critiche dell'infrastruttura tecnologica sono situate in una zona sicura, il cui accesso è limitato e protetto da appropriati sistemi;
- organizzativa - i rischi di attacco al sito sono stati opportunamente individuati e valutati, definendo le relative responsabilità e la loro attribuzione. In caso di violazione delle procedure di controllo degli accessi sono attivate misure in grado di assicurare la continuità del sistema;
- processi e organizzazione (modello di business, gestione degli ordini, livello di servizio, efficienza dei sistemi di gestione dei rapporti con gli utenti);
- infrastruttura (facilità di utilizzo, accessibilità, funzionalità).

La necessità di avviare con gradualità le attività certificative sul sito ha posteso l'estensione della certificazione ai due ulteriori moduli previsti dallo schema: "Etica" (inerente alla coerenza della politica della Banca e del Gruppo in materia di Responsabilità Sociale) e "Web marketing" (riguardante le strategie di marketing e di comunicazione esterna connesse alle attività di "direct banking" e "on line banking"), la cui fattibilità è comunque attualmente allo studio.

Prodotti e servizi di finanza sostenibile

Nell'ambito delle Aziende del Gruppo MPS sono molteplici le offerte di forme di gestione socialmente ed ambientalmente sostenibile dei risparmi e degli investimenti della clientela. Tramite tali prodotti viene assicurato un supporto finanziario a coloro che intendono operare nell'ambito della realizzazione di progetti ed iniziative con significative ricadute sociali ed ambientali.

Per una descrizione di dette attività si rimanda ai Capitoli "Società - Iniziative di business socialmente responsabili", a pagina 111, e "Impatti ambientali indiretti", a pagina 142.



Azionisti e Investitori

Al 31 dicembre 2005 il capitale sociale della Capogruppo è di 2.025.988.746 euro, suddiviso in azioni del valore nominale di 0,67 euro ciascuna, di cui:

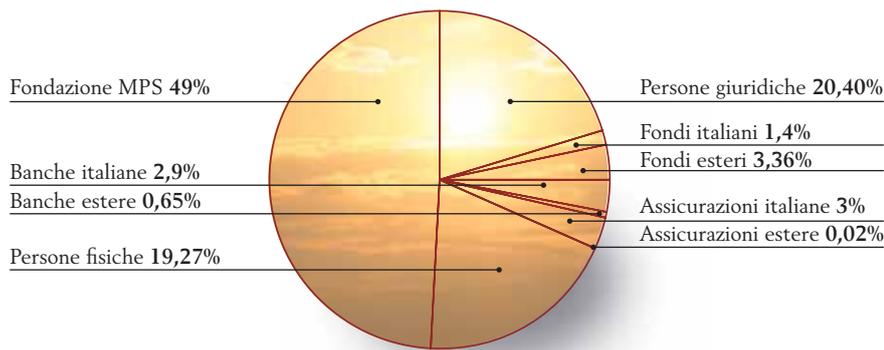
- ordinarie n. 2.448.491.901;
- privilegiate n. 565.939.729;
- di risparmio n. 9.432.170.

Le azioni privilegiate, cui non spetta il diritto di voto nelle assemblee ordinarie, sono privilegiate nella ripartizione degli utili e nel rimborso del capitale.

Le azioni di risparmio, prive del diritto di voto, sono privilegiate anch'esse nella ripartizione degli utili e nel rimborso del capitale.

Dal 20 settembre 1999 le azioni ordinarie della Banca sono quotate nel Mercato Telematico Azionario gestito dalla Borsa Italiana S.p.A., ove fanno parte dell'indice SP-Mib40.

Ripartizione azionisti per tipologia



I maggiori azionisti*

	Azioni possedute (n.)	% sul capitale sociale con diritto di voto alle assemblee ordinarie	% sul capitale sociale con diritto di voto alle assemblee straordinarie	% sul capitale sociale totale
Fondazione MPS	1.199.761.031 (ordinarie)			
	565.939.729 (privilegiate)	49,00	58,57	58,70
	9.194.746 (risparmio)			
Caltagirone Francesco Gaetano	115.500.000 (ordinarie)	4,72	3,83	3,82
J.P. Morgan Securities Ltd - Londra	73.744.239 (ordinarie)	3,01	2,45	2,44
Hopa S.p.A.	73.463.100 (ordinarie)	3,00	2,44	2,43

* Azionisti che al 31.12.2005 partecipano, direttamente o indirettamente, in misura superiore al 2% del capitale sociale, rappresentato da azioni con diritto di voto.



Sistemi di voto e tutela degli azionisti di minoranza

L'Assemblea ordinaria delibera a maggioranza assoluta dei votanti, fatta eccezione per la nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, che viene effettuata con le modalità del cosiddetto "voto di lista".

L'Assemblea straordinaria delibera con il voto favorevole di almeno il 60% delle azioni aventi diritto di voto.

A seguito della delibera dell'Assemblea straordinaria degli azionisti del 14 giugno 2003, la partecipazione della Fondazione MPS al capitale ordinario della Banca è scesa al 49%, trasformando la parte eccedente in azioni privilegiate, senza diritto di voto. Inoltre, la medesima delibera ha introdotto una modifica allo Statuto, secondo la quale, ove in sede di assemblea ordinaria una fondazione di origine bancaria fosse in grado di esprimere la maggioranza delle azioni ammesse al voto, il Presidente escluda dal voto un numero di azioni di detta fondazione che rappresentino la differenza più uno fra il numero delle azioni ordinarie da essa depositate e la somma delle azioni ordinarie depositate dai rimanenti azionisti presenti ed ammessi al voto.

La Banca ha ricevuto in data 22 gennaio 2001 comunicazione dell'esistenza di un patto di consultazione, della durata di tre anni, stipulato in data 14 gennaio 2001 tra n. 54 azionisti, avente ad oggetto e vincolante n. 69.287.534 azioni ordinarie della Banca, corrispondenti, in quel momento, al 2,93% del capitale sociale; patto concernente l'esercizio di voto in Assemblea e la vendita e/o disposizione delle azioni ordinarie della Banca.

In data 12 gennaio 2004 è pervenuta alla Banca conferma dell'avvenuto rinnovo tacito, per la durata di ulteriori tre anni, di detto patto di consultazione, avente ad oggetto circa il 3,24% del capitale sociale ordinario.

Andamento del titolo e valore di mercato

Il 2005 è stato un anno particolarmente positivo per i principali indici azionari (DJ Euro Stoxx +23.0%, S&P 500 +3.0%, Mibtel +13.8% e Mib30 +13,3%), specie per il MibBanche, che ha segnato una performance del +30,7%.

In tale contesto, il titolo MPS ha chiuso a 3,95 euro (+50.3% rispetto a dicembre 2004), realizzando la migliore performance tra le banche italiane quotate (la terza tra le principali banche europee), a conferma del crescente apprezzamento del mercato per i miglioramenti nell'operatività e nella redditività evidenziati dal Gruppo.

Il valore di mercato della Banca si è conseguentemente attestato sugli 11,9 miliardi di euro, con un'incidenza sulla capitalizzazione complessiva della Borsa italiana dell'1,65% (1,35% nel dicembre del 2004).

Remunerazione degli azionisti

A fronte di 368,7 milioni di euro di utile netto, sono stati destinati alla remunerazione del capitale 397 milioni, anche mediante l'utilizzo di riserva straordinaria.

Prezzi di riferimento e capitalizzazione	2004	2005
Prezzo (euro)	2,63	3,95
Capitalizzazione (milioni di euro)	7.913	11.892
Indici borsistici (euro)		
Utile per azione	0,18	0,26
Patrimonio per azione	2,14	2,41
Remunerazione degli azionisti (euro)		
Dividendo per azione ordinaria	0,086	0,13
Dividendo per azione di risparmio/privilegiata	0,0924	0,1367

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



Investor relations

A presidio del corretto posizionamento di mercato e per assicurare la massima visibilità alle iniziative del Gruppo e l'opportuna attrattività dei propri titoli, sono state istituite strutture specialistiche dedicate alla cura dei rapporti con la generalità degli azionisti.

La comunicazione agli azionisti ed agli investitori è un aspetto di massima importanza nell'ambito delle attività di *investor relations*, per la capacità di motivarne le propensioni di investimento e di influenzarne le scelte.

Sono vari gli strumenti e le modalità di relazione utilizzate del Gruppo per interagire con tali categorie di stakeholder. Tra questi, il portale internet www.mps.it, che fornisce, in modo agevole e tempestivo, notizie ed informazioni obiettive ed aggiornate, essenziali per un più completo seguimento delle strategie, dei programmi e delle attività aziendali. Nella sezione dedicata www.mps.it/investors sono infatti pubblicati, anche in lingua inglese, i bilanci d'esercizio, le relazioni trimestrali e semestrali, informazioni, dati e notizie riguardanti la corporate governance, le performance, i rating, oltre che i comunicati stampa e le presentazioni inerenti ad eventi societari. Per favorire il rapporto con i soci e i principali investitori vengono inoltre resi disponibili nel sito i documenti assembleari.

Nel 2005 l'attività di *investor relations* è stata particolarmente intensa, con l'obiettivo di garantire continuità, completezza e trasparenza dell'informazione al mercato circa l'operatività e le strategie del Gruppo. Sono stati organizzati, in corso d'anno, incontri con circa 200 investitori istituzionali e 20 analisti, partecipando anche a sei conferenze internazionali in cui sono stati coinvolti una decina di manager del Gruppo.



Rating finanziari

Nel 2005 la Direzione Generale della Capogruppo ha incontrato più volte esponenti delle agenzie di rating, per illustrare le strategie del Gruppo e l'andamento della gestione. In proposito, le tre maggiori agenzie mondiali hanno confermato le valutazioni già assegnate sul debito a breve e a medio-lungo termine.

In particolare, Standard & Poor's ha anche rivisto al rialzo l'*outlook* da "negativo" a "stabile" di Banca MPS e delle controllate Banca Agricola Mantovana e Banca Toscana.

Valutazione del debito				al 31.12.2005	
Standards & Poor's		Moody's Investors		ServiceFitch Ratings	
breve termine	lungo termine	breve termine	lungo termine	breve termine	lungo termine
	AAA				
	AA+		Aaa		AAA
	AA		Aa1		AA+
	AA-		Aa2		AA
A1+	A+		Aa3	F1+	AA-
A1	A	Prime-1	A1	F1	A+
A2	A-	Prime-2	A2	F2	A
A3	BBB+	Prime-3	A3	F3	A-
B	BBB	Not Prime	Baa1	B	BBB+
C	BBB-		Baa2	C	BBB
D	BB+		Baa3	D	BBB-
	BB		Ba1		BB+
	BB-		Ba2		BB
	B+		Ba3		BB-
	B		B1		B+
	B-		B2		B
	CCC+		B3		B-
	CCC		Caa		CCC+
	CCC-		Ca		CCC
	CC		C		CCC-
	C		CC		C
					DDD
					DD
					D

Rating etici

I giudizi delle società di rating sono molto importanti perchè influenzano le scelte dei risparmiatori e delle società di gestione negli investimenti in titoli di società attente al rispetto dell'ambiente, al sociale ed alla sostenibilità d'impresa.

A seguito della valutazione dei profili di responsabilità sociale del Gruppo da parte di alcune tra le principali agenzie internazionali di rating etico, il titolo MPS è presente nei seguenti indici borsistici di sostenibilità, ottenendo nel 2005 gli *score* sintetici indicati.



Dow Jones Sustainability Index World (DJSIW)
www.sustainability-index.com

Indice nato nel 1999 da una cooperazione tra Dow Jones, STOXX Limited e SAM - Sustainable Asset Management, società di ricerca svizzera leader mondiale nelle gestioni patrimoniali che osservino principi di sostenibilità. Nel DJSIW sono inserite circa 300 aziende quotate nelle borse di 23 nazioni, operanti in 58 settori economici, con una capitalizzazione complessiva pari a oltre 7.800 miliardi di dollari. Con specifico riferimento al settore bancario, l'indice comprende 27 istituti, di cui 18 europei e, tra questi, solo 2 italiani. La valutazione di sostenibilità, effettuata da SAM nel settembre del 2005, ha confermato, per il quarto anno consecutivo, l'inserimento del titolo MPS nell'indice, con uno score di 63 (57 nel 2004), rispetto ad una media di settore pari a 48 (42 l'anno precedente).

Performance

(dati in %)

	Score MPS		Score medio nel settore		Score massimo nel settore	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Economica	57	68	50	62	92	92
Sociale	57	60	28	46	73	85
Ambientale	58	59	43	32	84	82
Totale	57	63	42	48	84	84

Nell'ultima revisione dell'indice (settembre 2006) il rating assegnato al Monte dei Paschi è risultato di poco inferiore alla soglia d'ingresso stabilita per il settore bancario, innalzata in virtù di un generale miglioramento della qualità delle aziende analizzate.



FTSE4Good

FTSE4Good Global Index e FTSE4Good Europe Index
www.ftse.com/ftse4good/index.jsp

Indici ideati dal Financial Time e dal London Stock Exchange. EIRiS, la società inglese di ricerca sugli investimenti etici che ne cura le attività di rating, non rilascia uno score sintetico, bensì dei giudizi qualitativi. L'ultima revisione semestrale (marzo 2006) ha confermato, per il terzo anno consecutivo, la positiva rispondenza dell'operato del Gruppo ai criteri di selezione utilizzati.

Negli indici sono inserite 60 banche, delle quali solo 4 sono italiane.



Ethibel Sustainability Indices
www.ethibel.org

Indici mondiali gestiti dall'omonima società indipendente belga di ricerca e consulenza sugli investimenti socialmente responsabili.

Gli indici comprendono 285 aziende selezionate nei principali mercati borsistici mondiali. Con specifico riferimento al settore bancario, sono 30 gli istituti che nel marzo del 2006 hanno superato positivamente lo screening di Ethibel, di cui 4 italiani.

Già incluso dal 2004 tra le aziende "pioniere" nel campo della sostenibilità, nel marzo 2006 il titolo MPS è stato riconosciuto "best in class", in virtù dell'eccellenza raggiunta dal Gruppo nella gestione dei vari aspetti della Responsabilità Sociale d'Impresa, anche attraverso una costante e proficua relazione con gli stakeholder.

Performance

(punteggio massimo: 6)

	2004	2005
	Score MPS	
Economica	3,80	4,30
Sociale interna	4,20	3,63
Sociale esterna	4,00	5,00
Ambientale	4,50	5,37



Avanzi SRI Indexes

www.avanzi-sri.org

Indici lanciati nel 2005 da Avanzi SRI Research, società di analisi finanziaria leader in Italia nel settore degli investimenti socialmente responsabili, per misurare le performance di portafogli “etici”. Essi includono circa 190 società con elevato profilo di responsabilità sociale, quotate nei principali mercati azionari ed appartenenti a tutti i settori di attività economica.



Axia

www.axiaonline.it

A seguito dell’ultima revisione trimestrale (marzo 2006) degli indici etici di Axia Financial Research, agenzia indipendente di rating etici e finanziari, il titolo MPS è stato incluso, conseguendo rating molto positivi, nel panel delle società italiane che dimostrano i migliori profili di responsabilità sociale.



SiRi Company

www.siricompany.com

Secondo il modello di valutazione di SiRi Company, la prima aggregazione a livello mondiale di agenzie di rating ambientale e sociale, il giudizio sulla responsabilità sociale del Gruppo MPS è migliorato rispetto allo scorso anno, con uno score sensibilmente superiore alla media del settore.

Performance

(dati in %)

Score MPS		Score minimo nel settore		Score massimo nel settore	
2004	2005	2004	2005	2004	2005
68,1	71,5	21,8	34,1	88,9	85,3



Oekom Research

www.oekom-research.com

Oekom Research, agenzia tedesca di rating finanziario, leader a livello mondiale nel settore degli investimenti socialmente responsabili, nel febbraio 2006 ha inserito il Gruppo MPS tra le aziende “Prime”, collocandolo, nella graduatoria di 60 istituzioni bancarie e finanziarie analizzate, al 13° posto, con uno score sintetico pari a C+.



Agenzia Europea di Investimenti (AEI)

Standard Ethics

www.aei-standardethics.org

EE- è il rating conseguito nell’aprile 2005 da MPS, superiore alla media italiana, E+, secondo quanto emerge dall’ultimo Rapporto annuale dell’Agenzia Europea di Investimenti Standard Ethics, Gruppo Europeo d’Interesse Economico - GEIE, avente lo scopo di promuovere la Responsabilità Sociale d’Impresa e gli investimenti etici sulla base dei principi e delle indicazioni delle Nazioni Unite, dell’Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo e dell’Unione Europea.

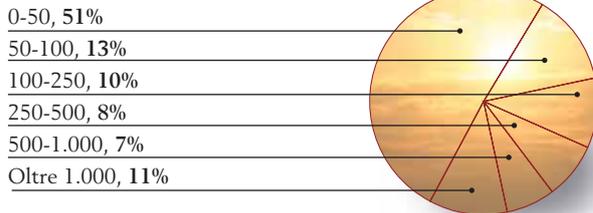
Fornitori

Il Gruppo MPS punta ad una strategia degli approvvigionamenti secondo un approccio organizzato e professionale ai processi di acquisto, sviluppando con i propri fornitori rapporti di reciproca convenienza, correttezza e trasparenza, in un'ottica di cooperazione e sostanziale stabilità e continuità operativa.

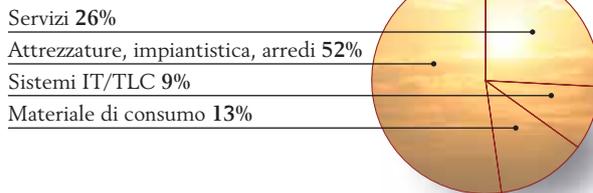
Le relazioni commerciali con i fornitori sono governate a livello accentrato da una funzione di Corporate Center (il Servizio Centrale Acquisti di Gruppo), al fine di ottenere economie di costo e di garantire uniformità di gestione nel soddisfare le esigenze delle diverse Aziende del Gruppo.

Al 31 dicembre 2005, nell'Albo fornitori di Gruppo sono registrate 622 imprese, che nell'esercizio hanno effettuato forniture di beni e servizi per un importo complessivo di circa 433 milioni di euro.

Fornitori per importi fatturati (migliaia di euro)



Ripartizione fornitori per categoria

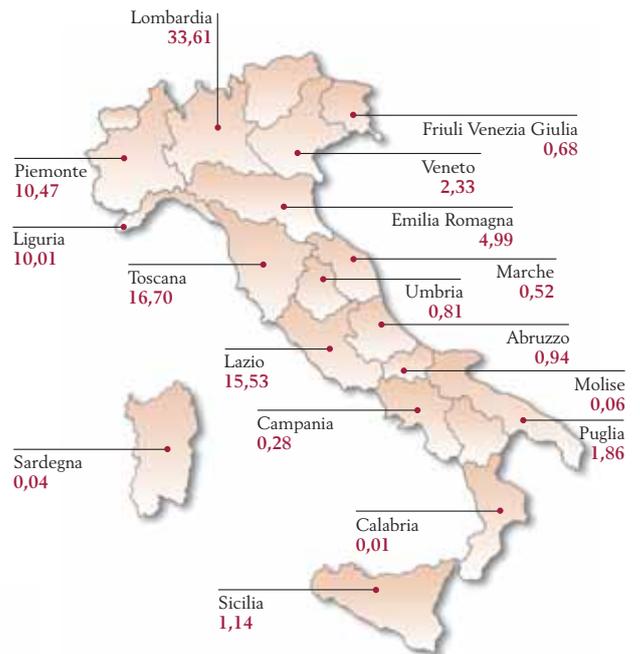


Stabilità dei rapporti di fornitura (anno di inserimento nell'Albo di Gruppo)*



* L'Albo Fornitori di Gruppo è attivo dal 2002.

Ripartizione territoriale dei fornitori per importi fatturati (dati in %)



* Per gli approvvigionamenti e le forniture per le proprie sedi all'estero, il Gruppo fa generalmente ricorso a imprese locali, la cui incidenza sul fatturato complessivo è peraltro modesta.

Turnover	2004	2005
Attivi	690	622
Nuovi	125	35
Cessazioni*	44	103
Turnover (%)	6,4	17,5

* Il relativamente elevato numero di cessazioni dei rapporti di fornitura non dipende, in genere, dal loro deteriorarsi (nel periodo, infatti, non sono insorti contenziosi con i fornitori), bensì dal venir meno dei presupposti di affidabilità o, in qualche caso, dalle mutate esigenze operative del Gruppo ovvero da cambiamenti di attività degli stessi fornitori.



Selezione dei fornitori

I processi di selezione privilegiano la competenza dei fornitori, spesso correlata alla qualità del management, e la loro competitività. Attraverso un'attività di valutazione e di negoziazione finalizzata a ricercare il migliore rapporto qualità/prezzo, le imprese sono incentivate all'innovazione, fattore che il Gruppo considera essenziale per poter assicurare la continuità del rapporto commerciale. Con i fornitori in possesso di competenze distintive e, in particolare, di significative risorse tecnologiche, vengono definiti accordi di lungo periodo e, in taluni casi, vengono stretti veri e propri "rapporti di partnership" a garanzia di forniture durature e di elevata qualità.

In virtù del forte radicamento territoriale, che storicamente contraddistingue le aziende bancarie del Gruppo, particolare attenzione viene riservata alle piccole imprese locali, comunque in grado di sostenere nel tempo il proprio livello di competitività e la propria crescita, con l'obiettivo di contribuire alla salvaguardia ed allo sviluppo dei sistemi socio-economici di riferimento. Pertanto, ove ciò sia compatibile con l'esigenza di realizzare le migliori condizioni economiche e di qualità del prodotto o servizio fornito, il Gruppo tende ad avvalersi di fornitori locali.

Tutte le imprese fornitrici sono seguite con attenzione e interesse anche con riguardo al loro andamento economico-finanziario, in particolare per quanto attiene alla solidità patrimoniale, ad una soddisfacente redditività, alle prospettive di crescita ed alla stabilità dell'occupazione.

La nostra politica degli approvvigionamenti si fonda su rapporti di attenta collaborazione con i fornitori, nella costante ricerca di condizioni di reciproco beneficio.

La voce degli stakeholder

Bassilichi S.p.A. fornisce servizi tecnologici in outsourcing a medio-grandi aziende, in particolare al sistema creditizio, prestando la massima attenzione ai temi del sociale e dell'ambiente ed applicando la filosofia di condividere con i propri clienti ogni iniziativa che possa sviluppare e garantire il più ampio rispetto di tali tematiche.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che è andata consolidando nel tempo con il Gruppo MPS, è attualmente suo partner in varie iniziative, tra cui il progetto Ecoprint, per la rigenerazione ed il riutilizzo delle cartucce di toner esausto, e le attività finalizzate alla diffusione dell'informatica, attraverso il riassetto di personal computer di buon livello tecnologico e la loro donazione alle scuole ed istituti di pena ed a comunità di Paesi in via di sviluppo.

L'esperienza acquisita dai rapporti di fornitura e di collaborazione con il Monte ha aumentato la nostra sensibilità sulle tematiche della responsabilità sociale, consentendoci di esercitare con sempre maggiore consapevolezza e coerenza il nostro ruolo anche in tale ambito.

Consideriamo, infatti, la responsabilità sociale un imperativo categorico, non solo per una scelta di eticità, ma anche in quanto fattore di orientamento strategico coerente con l'obiettivo di un equilibrato bilanciamento degli interessi di tutti gli stakeholder e nell'ottica di rafforzare la fiducia intorno all'azienda. E per una realtà giovane e che sta crescendo, come Bassilichi, il fattore Fiducia è un elemento chiave per lo sviluppo.

Marco Bassilichi

Amministratore Delegato Bassilichi S.p.A.





In relazione a quest'ultimo aspetto, la Capogruppo è intervenuta in più occasioni, a seguito di situazioni di difficoltà o crisi del fornitore, per la salvaguardia dei posti di lavoro, mediando attivamente per la ricerca di soluzioni che favorissero la continuità occupazionale. In tali circostanze, il suo determinante comportamento ha consentito ai dipendenti a rischio di conservare il proprio posto di lavoro.

La valutazione dell'impresa fornitrice viene effettuata in occasione dell'attivazione del rapporto ed aggiornata, con periodicità non superiore a 24 mesi, tramite la verifica delle dichiarazioni e delle attestazioni fornite dalla stessa in merito alle proprie situazioni:

- economica (tramite l'esame degli ultimi due bilanci di esercizio);
- ambientale (con la valutazione delle risposte fornite tramite un apposito questionario);
- di qualità del servizio o del prodotto (attraverso l'accertamento delle relative certificazioni).

Fornitori conformi a standard certificativi

	numero		% sul totale fornitori dell'Albo		% su fatturato complessivo	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
ISO 9001 (certificazione)	179	198	26,0	31,83	52,5	67,17
ISO 14001, EMAS (certificazione)	18	20	2,6	3,22	1,0	15,40
SA 8000 (adesione)	428	478	64,0	76,85	86,3	78,86

Con riferimento ai suddetti aspetti, il Servizio Centrale Acquisti di Gruppo, valutati anche i giudizi della funzione titolare del rapporto di fornitura, assegna un punteggio la cui media porta alla determinazione del "rating" del fornitore, il cui peso è determinante ai fini dell'inserimento nell'Albo ed è tenuto in adeguata considerazione nei processi di affidamento ordinario.

Verifica dei profili di responsabilità sociale

La selezione dei fornitori comprende anche una valutazione delle loro politiche e pratiche a tutela dei diritti dei lavoratori ed a salvaguardia dell'ambiente. Ciò sia allo scopo di promuovere tra i partner commerciali del Gruppo comportamenti responsabili anche su questi aspetti, sia per evitare di intrattenere rapporti con soggetti scarsamente professionali o di incerto profilo sociale.

Il possesso di certificazioni di qualità (ISO 9001) ed ambientali (ISO 14001, EMAS) costituisce, ad esempio, un requisito chiave per la valutazione del complessivo livello di servizio offerto dal fornitore, sebbene il processo di verifica del suo profilo di responsabilità sociale preveda anche:

- un approfondimento sui requisiti di compatibilità ambientale delle attività svolte dall'impresa, sulla base delle informazioni rilasciate dalla stessa in merito all'eventuale possesso di una specifica e documentata politica, di un'organizzazione interna, di procedure e strumenti atti ad assicurare il costante rispetto della normativa e l'efficace gestione dei propri impatti sull'ecosistema. Al 31 dicembre 2005 l'indice medio di qualità ambientale dei fornitori iscritti all'Albo è di 3,66 su un massimo di 6;
- l'analisi della posizione espressa dall'impresa in merito ai principi etico-sociali considerati dalla norma internazionale Social Accountability 8000. Nello specifico, il fornitore è invitato a rilasciare una dichiarazione formale di adesione a detto standard, quale condizione necessaria per una sua inclusione e/o permanenza nell'Albo;
- l'esame della conformità alle linee guida comportamentali stabilite dal Gruppo in materia di responsabilità amministrativa delle società ai sensi del D. Lgs. 231/2001. A tale riguardo, il fornitore è invitato a sottoscrivere l'impegno a rispettare le prescrizioni contenute nel "modello 231" del Monte dei Paschi, pena, in caso di accertate violazioni delle medesime, l'interruzione del rapporto commerciale in essere.



Nell'ambito degli adempimenti inerenti alla norma SA 8000 sono previste, da parte delle aziende certificate, delle periodiche verifiche ai propri fornitori. In proposito, MPS Banca per l'Impresa, in relazione al proprio Sistema di Gestione Ambiente e Responsabilità Sociale, effettua regolarmente controlli a campione e definisce, d'accordo con le imprese interessate, piani di miglioramento per facilitarne il progressivo adeguamento alle condizioni contrattuali e lavorative previste dallo standard.

Condizioni negoziali

I pagamenti ai fornitori vengono di norma effettuati, secondo le previsioni contrattuali, entro 60-90 giorni dalla data di emissione della fattura.

Nel caso in cui da un fornitore non siano rispettate le condizioni contrattuali, può essere applicata una penale, definita caso per caso in relazione all'entità del disagio e dei danni causati, ricercando comunque, ove possibile, di definire un opportuno accordo.

Dialogo con gli stakeholder

Lavorare insieme per la sostenibilità

È il nome del progetto promosso da MPS Banca per l'Impresa allo scopo di sensibilizzare i propri stakeholder, in particolare i fornitori, sulle tematiche inerenti allo sviluppo sostenibile. In tale ambito la Banca ha attivato, oltre a forme di coinvolgimento del personale e della clientela, il monitoraggio ed il seguimiento costante dei propri fornitori, con riferimento al loro rispetto dei principi della norma SA 8000.

I fornitori vengono innanzitutto invitati formalmente ad aderire alla norma, che viene loro inviata insieme ad un questionario, le cui risposte sono in grado di evidenziarne il livello di conformità. Laddove emergano delle situazioni di criticità, vengono richiesti all'impresa degli incontri con proprio personale competente, nel corso dei quali vengono esaminati gli aspetti risultati non coerenti con la norma. Tali incontri costituiscono per il fornitore un'utile occasione di formazione ed aggiornamento in merito ai requisiti legislativi da considerare nelle proprie attività, inerenti ai rapporti di lavoro, ai temi della salute e sicurezza, alle pari opportunità, ecc.

La Banca esprime inoltre al fornitore la propria disponibilità a lavorare in modo cooperativo per la soluzione dei problemi emersi e per procedere ad una graduale attuazione degli interventi necessari. Sono oltre 60 i fornitori finora contattati, presso 11 dei quali sono state condotte delle verifiche con la contestuale impostazione di un programma condiviso di miglioramento.

Dato il favorevole accoglimento dell'iniziativa e l'apprezzamento che i fornitori interessati hanno manifestato, la Banca ritiene di dover rafforzare l'impegno a completare il ciclo di visite e, possibilmente, estendere l'iniziativa anche ad aziende clienti.





Società

Il Monte dei Paschi di Siena ha tratto dal legame con i contesti locali e regionali, che per secoli e fino a qualche decennio fa ne caratterizzava sostanzialmente l'attività, la propria specificità, pressoché unica nel panorama bancario nazionale: quella di essere uno dei maggiori Gruppi bancari e, al contempo, di operare a livello territoriale ancora con lo spirito e le modalità della banca di casa, della banca vicina, sempre attenta alle istanze ed alla crescita delle comunità e dei territori di cui fa parte.

Nella fase di espansione che negli anni ha portato l'Azienda, anche tramite diverse acquisizioni, ad operare in contesti regionali sempre più vasti, allargando la sua presenza a nuove aree geografiche, questa caratteristica è stata estesa alle realtà locali, presso le quali il Monte si è inserito a pieno titolo, partecipando attivamente non solo al sistema economico e produttivo, ma anche alle iniziative sociali e culturali delle varie comunità, prestando attenzione e sostenendo con interesse le loro espressioni di costume e tradizione.

Questo filo ideale che lega la moderna azienda di oggi all'originario Monte Pio istituito nel 1472, questo naturale riferimento a tutti, indistintamente, i territori di insediamento, questa volontà di fare dell'attenzione al sociale un elemento peculiare delle proprie politiche e strategie, nel 2000 sono stati trasposti ed esplicitati nella mission aziendale, che statuisce come la Banca voglia "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".



Impatto sulle comunità

Al fine di fornire un quadro complessivo e organico di tutte le attività del Gruppo che hanno una positiva "ricaduta sociale" sulla collettività, viene utilizzato il modello di rendicontazione proposto dal *London Benchmarking Group*, la cui metodologia individua cinque principali categorie di interventi a favore dello sviluppo delle comunità, che si differenziano a seconda dei ritorni economici e sociali che le attività realizzate hanno sia sul business, sia sugli stakeholder.

La logica alla base del modello adottato, che consente anche forme di confronto (benchmarking) nel tempo con altre aziende, è la valorizzazione dei diversi contributi delle Aziende del Gruppo sulla base dei costi effettivamente sostenuti. Il modello, schematizzabile sotto forma di piramide, esprime la possibilità di misurare i benefici e i ritorni di business derivanti dalle diverse attività: alla base della piramide si trovano quelle direttamente connesse al core business, all'apice della stessa, quelle legate maggiormente alle attività filantropiche e di beneficenza.

Siamo una presenza attiva sull'intero territorio nazionale e ci sentiamo cittadini responsabili delle comunità in cui operiamo. Intendiamo promuovere, sostenere e difendere la multiculturalità, ovvero le tante identità locali che, grazie alle rispettive differenze, formano la grande ricchezza del nostro Paese.



Il ruolo della Fondazione MPS



La Fondazione Monte dei Paschi di Siena è stata costituita il 28 agosto 1995 con il conferimento, da parte dell'ex Istituto di Credito di Diritto Pubblico, dell'attività bancaria nella Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.

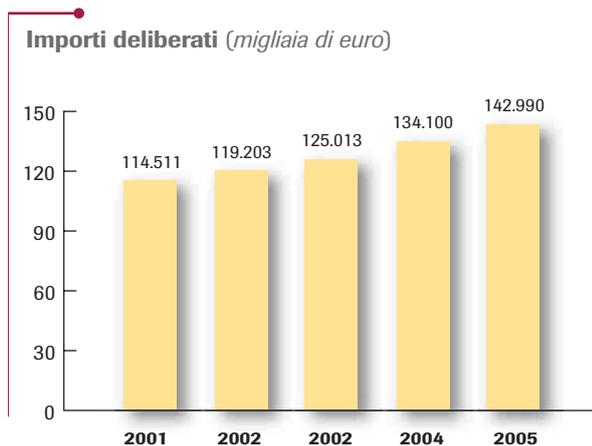
La Fondazione è un ente no profit con piena capacità di diritto privato, che persegue fini di utilità sociale attraverso la gestione del proprio patrimonio, a tale scopo totalmente vincolato e derivante in primo luogo dall'originario conferimento dell'azienda bancaria.

Obiettivo prioritario della Fondazione è lo sviluppo sostenibile e solidale del territorio senese e della sua comunità, al fine di migliorarne la qualità della vita, in continuità con l'originaria missione, definita nel 1622 per volere della Magistratura e del popolo senese: "affinché avesse fecondo sviluppo, ordinamento e regola, con privato e pubblico vantaggio per la Città e lo Stato di Siena".

I campi d'azione in cui opera per assolvere alle proprie finalità istituzionali sono:

- la ricerca scientifica;
- l'istruzione;
- l'arte;
- la sanità;
- l'assistenza e beneficenza;
- la valorizzazione dei beni e delle attività culturali e ambientali;
- la promozione dello sviluppo economico locale.

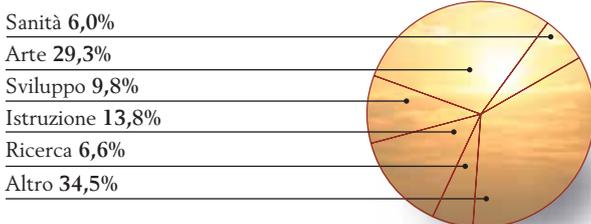
Nel 2005 la Fondazione ha assegnato, per la realizzazione di progetti di terzi con tali finalità, 143 milioni di euro (maggiori informazioni sono riportate nel Bilancio di Missione 2005, disponibile nel sito www.fondazionemps.it, annunciando per il 2006 che le risorse disponibili per l'attività istituzionale (in sostanza, il dividendo che essa distribuisce alla collettività) saranno di oltre 183 milioni.



Dal 2001 la Fondazione ha ampliato progressivamente l'area geografica dei propri interventi istituzionali, rivolgendo la propria attenzione anche alle popolazioni dei Paesi in via di sviluppo.

Attraverso la collaborazione con organizzazioni attive nel campo della cooperazione internazionale, nel 2005 le risorse destinate al sostegno di programmi di intervento nei Paesi del Terzo Mondo sono ammontate ad oltre 5 milioni di euro.

Distribuzione erogazioni per settore di intervento (anno 2005)



La Fondazione BAM



La Fondazione BAM è stata istituita nel 2000 da Banca Agricola Mantovana e da Banca Monte dei Paschi di Siena con l'obiettivo di assicurare continuità all'attività svolta, per obbligo statutario, dall'originaria Banca di Credito Cooperativo a favore della comunità mantovana.

Come da Statuto, obiettivo della Fondazione è di contribuire al progresso della comunità mantovana attraverso quattro settori d'intervento:

- la salvaguardia, il recupero e la valorizzazione del patrimonio artistico, storico, culturale ed ambientale del territorio della provincia di Mantova;
- la promozione della cultura e della ricerca scientifica;
- il supporto alla realizzazione di progetti ed attività in campo sociale;
- la creazione di un Centro Culturale, per promuovere interventi nei settori dell'economia, del credito e delle Istituzioni locali, di una Galleria d'Arte per l'esposizione di opere di artisti di Mantova o che vi hanno lavorato e di un Museo Numismatico, per accogliere collezioni di monete gonzaghesche e mantovane.

Nel 2005 la Fondazione ha stanziato quasi 2 milioni di euro per il finanziamento di 77 progetti presentati da enti terzi, da associazioni culturali e di volontariato, o relativi a contributi straordinari e progetti speciali.

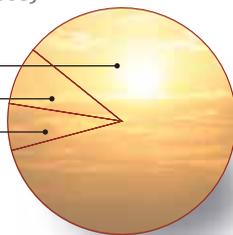
(Maggiori informazioni sull'attività della Fondazione sono riportate nel Bilancio di Missione 2005, disponibile nel sito www.fondazione.bam.it).

Distribuzione percentuale delle erogazioni per settori di intervento (anno 2005)

Arte e cultura 85%

Sociale 8,5%

Ricerca scientifica 6,5%



Donazioni

Forme di sostegno a titolo gratuito erogate in risposta alle aspettative o ai bisogni manifestati dalla comunità, senza impatti sul business.

Nel 2005 le tre principali banche commerciali del Gruppo hanno erogato, sotto forma di liberalità, oltre 8 milioni di euro a favore di progetti di natura socio-culturale.

Numerose sono state le donazioni a supporto di varie organizzazioni impegnate a livello locale nel campo della solidarietà sociale. Tra i beneficiari dei principali interventi:

- il Meyer di Firenze, l'ospedale per bambini che vede in Banca Toscana e MPS Banca per l'Impresa partner da anni sensibili e attenti alle sue attività, al quale sono stati donati nel 2005 contributi per circa 150.000 euro, utilizzando anche le somme altrimenti destinate alle strenne natalizie, per l'arredo dei reparti di degenza e l'acquisto di sofisticate apparecchiature mediche che consentono indagini meno invasive e più approfondite dell'apparato digerente;
- l'ospedale Vito Fazzi di Lecce, una delle principali strutture ospedaliere pugliesi. Il contributo di MPS Banca Personale ha consentito all'Unità Operativa Complessa di Anestesia l'acquisto di un monitor per il controllo dell'anestesia mediante la misura di "potenziali evocati acustici"; un'attrezzatura all'avanguardia, presente per la prima volta nel nosocomio leccese, che permette di rilevare precocemente il risveglio dallo stato di coma e di monitorare lo stato del paziente durante gli interventi, evitando risvegli nel corso delle operazioni scongiurando livelli troppo profondi di anestesia;
- l'Onlus Casa del Sole di S. Silvestro, a Mantova, per le sue attività di assistenza e riabilitazione di bambini e ragazzi disabili e di sostegno psico-sociale alle loro famiglie;



La voce degli stakeholder

Il Nuovo Meyer è il complesso ospedaliero che, per le soluzioni biocompatibili, le accortezze progettuali adottate, l'utilizzo di materiali semplici e atossici, il vasto impiego del colore e della luce, rappresenta un'assoluta novità nel panorama sanitario italiano. Non c'è ambiente, né il più piccolo dettaglio, che non sia stato pensato per il bambino e la sua famiglia, veri protagonisti dell'Ospedale Pediatrico.

Sentiamo Banca Toscana particolarmente vicina al nostro impegno. Anche grazie alla sua generosa attenzione, che si unisce a quella di tanti cittadini, il Meyer è sempre più un ospedale a misura di bambino, ove alle migliori cure mediche e alle più avanzate tecnologie sanitarie si affianca un'elevata qualità dell'accoglienza da offrire ai piccoli pazienti e alle loro famiglie.

Paolo Morello
Presidente Fondazione Meyer

- l'Azienda Sanitaria Locale di Mantova, per la realizzazione dell'asilo nido "Il Parco".

Inoltre, l'ormai tradizionale sostegno della Capogruppo alle attività di Legatumori Senese, in ambito culturale, dei Musei Senesi, della Fondazione "Maggio Musicale Fiorentino" e del Teatro San Carlo di Napoli.

Altre iniziative umanitarie realizzate anche grazie ai contributi delle Aziende del Gruppo riguardano:

- la partecipazione agli aiuti alle popolazioni del sud-est asiatico colpite dal maremoto del 26 dicembre 2004, con quasi 800 mila euro raccolti dal Gruppo e dai suoi dipendenti in favore delle attività coordinate da organismi umanitari, quali Unicef, Caritas e Comitato "Terre di Siena-Tamilnadu-Sri Lanka", costituito da istituzioni e associazioni di volontariato della provincia di Siena;
- la cooperazione, con l'erogazione di 100.000 euro, ai progetti promossi dalla Fondazione Clinton per la lotta alla povertà e all'AIDS in Africa;
- il "Progetto Congo - Natale 2005", promosso da Consum.it, la società di credito al consumo di MPS. Nel periodo 1 dicembre 2005 - 6 gennaio 2006 la Società ha destinato 0,50 euro per ogni transazione effettuata dai titolari della carta di credito al consumo "M'Honey Card" alla costituzione di un fondo per la realizzazione dei seguenti progetti, con l'obiettivo di:
 - sostenere, tramite l'organizzazione no profit Amici di Betlemme, il centro sanitario di "Heshima Letu", sul lago Kivu, con l'acquisto di strumentazione medica, materiale di laboratorio e attrezzature per servizi di radiografia, insieme al finanziamento per l'allestimento di laboratori e la formazione di fisioterapisti, psicologi ed infermieri;
 - contribuire, tramite le Suore Missionarie della Dottrina Cristiana, in collaborazione con la Missione Cattolica dei Frati Francescani Onlus, alla costruzione di una scuola materna a Djri, un villaggio a pochi chilometri da Brazzaville. Djri manca del tutto di strutture sociali e di assistenza (ospedale, scuole, ecc.), ma è centro di richiamo commerciale per i villaggi vicini, che potranno pertanto anch'essi beneficiare di tale struttura.





Grazie alle positive risposte della clientela ed alle numerose operazioni effettuate nel periodo, sono stati raccolti circa 95.000 euro.

Le Aziende del Gruppo hanno collaborato a varie iniziative per la raccolta di fondi e contributi a favore di enti ed associazioni impegnate in attività umanitarie: UNICEF, per la campagna di acquisto di sali reidratanti per le cure di bambini affetti da disidratazione e dissenteria; UNHCFR - Agenzia delle Nazioni Unite per i rifugiati - per aiuti di sopravvivenza alle famiglie di rifugiati, ecc.

Iniziative più dirette e specifiche di raccolta fondi per finalità umanitarie e sociali sono state condotte attraverso il collocamento di prodotti assicurativi e di risparmio. In particolare, la polizza “Sostegno”, collocata da Montepaschi Vita, e la carta di credito “Operation Smile”, emessa dalla Capogruppo, in merito alle quali si rimanda al Capitolo “Iniziative di business socialmente responsabili”, a pagina 117, 118.

Azioni di solidarietà dei dipendenti

Nel 2005 il Gruppo MPS ha promosso fra i dipendenti raccolte di fondi in favore delle popolazioni del sud-est asiatico colpite dal maremoto. Ai contributi forniti attraverso le numerose sottoscrizioni dirette, si è aggiunta anche la quota versata dai dipendenti al “Fondo Nazionale del settore del credito per progetti di solidarietà”, costituito in accordo tra ABI e Organizzazioni Sindacali.

Inoltre, per quanto riguarda le iniziative di volontariato, come ogni anno sono stati concessi al personale congedi straordinari retribuiti per la partecipazione ad iniziative di protezione e di volontariato civile. Si è inoltre confermata la sensibilità dei dipendenti per le donazioni di sangue (effettuate, nella sola Capogruppo, dal 7% del personale, con 1.600 donazioni).

Investimenti nella comunità

Forme di sostegno a medio e lungo termine ad iniziative di sviluppo della comunità che consentano un aumento della reputazione aziendale.

Iniziative a sostegno dello sviluppo della comunità

Alcune donazioni liberali o sponsorizzazioni si concretizzano, talvolta, nell’ambito di rapporti di partnership duraturi con associazioni ed organismi attivi nei territori in cui operano le varie Aziende del Gruppo. Spesso, infatti, le erogazioni non si esauriscono in interventi estemporanei od occasionali, ma riescono a contribuire, per la loro sostanziale continuità, allo sviluppo delle comunità, per le quali rappresentano un riferimento importante.

Il Monte, anche in virtù dei tradizionali rapporti e del sostegno sempre fornito all’Accademia Musicale Chigiana, è particolarmente sensibile alle attività di enti ed associazioni che promuovono la cultura musicale, in alcuni dei quali figura quale socio fondatore. Tra questi, oltre all’Accademia Chigiana, la Fondazione de “Il Maggio Musicale Fiorentino”, il Teatro San Carlo di Napoli, la Fondazione Teatro Regio di Parma, la Fondazione “Festival Pucciniano di Torre del Lago Puccini”.

È inoltre *main sponsor* di alcune manifestazioni di grande richiamo, tra cui la Rassegna musicale “Siena Jazz” ed i festeggiamenti di fine anno del Comune di Siena.

La Capogruppo, naturalmente, è da sempre in prima linea a supporto delle attività del Magistrato delle Contrade del Palio di Siena, sia per la tutela e la conservazione del patrimonio storico, artistico e culturale delle Contrade, sia per le attività sociali e culturali da esse promosse.



La voce degli stakeholder

La tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale della Diocesi di Mantova, costituito, fra l'altro, da due Cattedrali, da tre Santuari, da un centinaio di edifici sacri e da un museo diocesano, richiedono costanti sinergie di progettualità, di impiego di risorse umane e di sostegno economico. Nel 2005 il principale e più importante impegno è stato il recupero della piena funzionalità della Basilica di Santa Barbara di Mantova, la chiesa di Corte della Famiglia Gonzaga, progettata nel sec. XVI da Giambattista Bertani, discepolo di Giulio Romano, riconosciuta tra le più grandi chiese delle Corti europee. Il Gruppo MPS e la Fondazione BAM, tra le istituzioni maggiormente sensibili alla collaborazione con la Diocesi e con le Parrocchie per fini culturali, si sono ancora particolarmente distinti, erogando cospicue somme per tale progetto e per altri interventi condivisi con l'Ordinariato Diocesano.

Manzoli mons. Giancarlo
Direttore dell'Ufficio Diocesano per i Beni Culturali di Mantova e delegato vescovile per i Beni Culturali della Diocesi.

Il costante interesse e la fattiva partecipazione di Banca Agricola Mantovana alle attività del Centro Internazionale d'Arte e di Cultura di Palazzo Te, Associazione di cui essa è Socio Fondatore, sono determinanti per la definizione e la realizzazione del programma espositivo e scientifico. E come nei precedenti appuntamenti, anche in occasione della prossima mostra dedicata agli anni mantovani del Mantegna, in programma a partire dal 16 settembre 2006, la lungimirante adesione di BAM, siamo certi che concorrerà in termini sostanziali alla splendida riuscita dell'evento.

Enrico Voceri
Presidente del Centro Internazionale d'Arte e di Cultura di Palazzo Te.

Servizio Riscossione Tributi

La Capogruppo gestisce direttamente da molti anni, attraverso Concessioni, i servizi di riscossione dei tributi in 5 Ambiti provinciali (Roma, Siena, Grosseto, Livorno, Latina), nei quali sono complessivamente impiegate circa 800 persone.

Attraverso il sito internet www.paschiriscossione.it gran parte dei contribuenti dei suddetti ambiti territoriali può provvedere al pagamento sia dei tributi previsti dalle Concessioni, sia dell'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) e di alcune imposte locali. In riferimento al sistema di qualità realizzato per i propri "Servizi di Fiscalità Locale", la Banca MPS ha conseguito la certificazione ISO 9001.

Società del Gruppo, inoltre, sono Concessionarie e svolgono il servizio di riscossione in altre Regioni: MONTEPASCHI SE.RI.T. S.p.A. - Palermo, attraverso Concessioni in tutte le 9 province siciliane; GE.RI. T. S.p.A., nella Provincia de L'Aquila; SO.RI.T. S.p.A. - Foligno, nella Provincia di Perugia; Padana Riscossioni S.p.A., in Provincia di Piacenza.

A seguito di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto Legge 203/2005, che accompagna la manovra finanziaria per il 2006, dal 1° ottobre 2006 viene soppresso l'attuale sistema di affidamento del servizio nazionale della riscossione. A tale scopo l'Agenzia delle Entrate e l'INPS hanno costituito Riscossione S.p.A., alla quale saranno trasferite le funzioni finora attribuite ai concessionari - esattori. Detta Società potrà acquistare una quota non inferiore al 51% del capitale sociale delle società concessionarie o il ramo d'azienda delle banche che operano nella riscossione con gestione diretta.

La disposizione normativa riguarda, in ambito nazionale, 42 società e circa 8.500 lavoratori ed interessa, ovviamente in misura rilevante, anche il Monte, che ha peraltro avviato da tempo trattative sia con l'Agenzia delle Entrate e con Riscossione S.p.A., sia con le Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori per addivenire ad una soluzione di esito soddisfacente per tutte le parti interessate.

Per quanto riguarda la Sicilia, occorre precisare che la Regione, nell'ambito delle proprie autonomie, ha costituito Riscossione Sicilia S.p.A., che si sta muovendo su linee analoghe a quelle adottate a livello nazionale.



Sostegno allo sviluppo economico locale

Le Aziende del Gruppo seguono ovviamente con grande interesse le misure di Programmazione Economica Regionale e gli interventi di sviluppo territoriale pianificati dagli Enti locali, attivandosi particolarmente sui temi della finanza agevolata a favore del sistema produttivo (vedasi paragrafo “Iniziativa di business socialmente responsabili”, a pagina 111).

Con l’obiettivo di rafforzare le opportunità e le occasioni per il Gruppo di contribuire alla crescita economica delle diverse aree territoriali, sono state poste in essere numerose iniziative in collaborazione con altri soggetti, pubblici e privati, attivi a livello locale, fra le quali si segnalano le seguenti.

■ Rapporti con Enti e Pubbliche Amministrazioni

Il Gruppo MPS, attraverso un’estesa rete di presidi locali (32 uffici, con 77 addetti), offre consulenza ed assistenza finanziaria a oltre 9.000 Enti e Pubbliche Amministrazioni.

Nell’ambito della Finanza Pubblica, in particolare, è stato definito un plafond iniziale di 500 milioni di euro per la sottoscrizione, a fermo, di prestiti obbligazionari emessi dagli enti territoriali, quale nuova e sempre più ricorrente forma di provvista, oltre ad uno specifico stanziamento per intervenire nelle rinegoziazioni di mutui accesi dagli stessi enti.

Tra le altre iniziative in questo settore di attività, il Gruppo ha partecipato, in sede ABI, alla stesura di criteri guida per la negoziazione di operazioni derivate con la Pubblica Amministrazione ed è intervenuto con specifici servizi a copertura dei rischi di tasso e di cambio, nella gestione attiva degli *assets & liabilities* per la valorizzazione dei patrimoni mobiliari ed immobiliari e nell’*outsourcing* dei servizi pubblici di rilevanza economica. Inoltre, ha partecipato a momenti di confronto con enti territoriali sui temi della finanza locale, patrocinando ed intervenendo a numerosi convegni organizzati anche con la collaborazione dell’ANCI.

■ Protocolli d’Intesa Regionali

È proseguita l’attuazione delle misure previste dai due protocolli d’intesa in essere con la Regione Toscana e la Regione Umbria per migliorare l’accesso al credito da parte delle PMI, alle quali sono stati rivolti interventi di informazione e formazione sui temi di Basilea II e, in particolare, sulla prevenzione e cura delle situazioni di crisi reversibili.

In Umbria, la Capogruppo e Banca Toscana hanno collaborato, in veste di sponsor finanziari dell’ATI Prisma, aggregazione di Confidi locali, con il sistema bancario regionale all’attuazione della misura 2.3 “servizi finanziari alle imprese” del DOCUP Regione Umbria 2000/2006, impegnandosi a conferire risorse finanziarie, in aggiunta a quelle pubbliche, ai fondi di garanzia e di capitale destinati al finanziamento delle PMI umbre.

● *Bond di Sistema Toscana*

Fra le varie azioni avviate dal Gruppo in ambito regionale spicca, per alcuni elementi di assoluta novità nel panorama creditizio italiano, il “Bond di Sistema Toscana”, un piano di assistenza creditizia - definito con la Regione e Fidi Toscana - finalizzato allo sviluppo delle PMI. Il Bond prevede l’emissione da parte di Fidi Toscana di una garanzia a prima richiesta, irrevocabile, fino alla concorrenza dell’80% del capitale erogato. È prevista inoltre una cartolarizzazione del portafoglio finanziamenti, il cui *pricing* è strettamente correlato al merito creditizio delle PMI finanziate.

Il forte interesse per lo strumento è testimoniato dalle oltre 2.000 domande di finanziamento presentate, per un complessivo importo di circa 580 milioni di euro, ben superiore ai 250 milioni di plafond stanziati.

■ Progetto Puglia

Nel 2005 ha avuto avvio il “Progetto Puglia”, un programma di 16 iniziative a supporto dello sviluppo del territorio e del tessuto produttivo pugliese, caratterizzato da interessanti potenzialità di crescita, anche in relazione alle prospettive di integrazione dell’economia italiana con quella dell’Est Europa e dei Paesi del Mediterraneo.



Il progetto si muove lungo 5 direttrici:

1. sviluppo di nuove forme di collaborazione tra Gruppo MPS, Enti territoriali e tessuto locale;
2. stimolo e supporto alle imprese, anche del settore agricolo, per ottimizzare la struttura patrimoniale, potenziare la competitività e semplificare l'accesso al mercato dei capitali;
3. realizzazione di iniziative per favorire l'internazionalizzazione delle imprese, accompagnandone l'espansione commerciale e produttiva;
4. sostegno alle giovani coppie per l'acquisto della prima casa;
5. supporto per la valorizzazione del patrimonio immobiliare, artistico e culturale.

Tali misure, nell'attualità tutte in corso, sono frutto della particolare attenzione che il Monte rivolge alla Puglia, regione nella quale opera attraverso diverse Aziende ed una rete di 108 sportelli, che complessivamente occupano oltre 2.000 dipendenti, svolgendo un importante ruolo nell'economia e nella società.

■ **Sviluppo Locale**

Nell'ambito dei processi di attuazione, a livello locale, dei documenti programmatici emanati dalla Regione Toscana, la Capogruppo ha, tra l'altro, sottoscritto il Patto per lo Sviluppo Locale della Provincia di Siena, partecipando alla sua implementazione attraverso l'offerta di un ampio ventaglio di servizi alle imprese ed agli enti locali, per supportare, in un'ottica di sostenibilità ambientale e sociale, le prospettive di crescita dell'economia senese.

■ **Progetto Confidi**

Sul versante delle attività di maggiore e stabile relazione con gli organismi di garanzia, è stato sottoscritto un accordo quadro con il Coordinamento Confidi Centro Italia, aderente a Federconfidi/Confindustria, per rendere omogenee le diverse

L'Agenda per lo sviluppo sostenibile di Siena



Il Monte aderisce, fin dalla sua attivazione nel 2000, al Forum Cittadino istituito su iniziativa del Comune di Siena allo scopo di perseguire obiettivi di sviluppo sostenibile del proprio territorio aprendo un dialogo con la popolazione, con le associazioni locali e con le imprese.

Nel maggio 2006 si è concluso il processo di elaborazione del Piano d'Azione Locale (PAL), il documento programmatico che compendia le idee ed i progetti proposti dalle varie realtà senesi, quali spunti di riflessione e contributi concreti per una pianificazione comunale ancora più attenta ai temi della tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

Il PAL è frutto di un'intensa attività di dibattito e confronto tra i membri del Forum: un faticoso ma proficuo processo di partecipazione e di concertazione "dal basso", che ha consentito di mettere in luce una visione condivisa della Città nel XXI secolo.

Sulla base delle nostre stesse radici intendiamo essere per gli Enti, la Pubblica Amministrazione e il Terzo Settore il partner che più di altri sa condividere con essi la missione pubblica di servizio che li contraddistingue e costituire, con la nostra presenza, un elemento di ulteriore garanzia per il cittadino.



condizioni operative, in funzione del progetto di concentrazione degli organismi di garanzia incentivato dalla riforma del settore.

Il progetto è finalizzato alla creazione di un “portale confidi” per la gestione dei dati inerenti all’operatività dei principali Confidi - Organismi di garanzia collettiva fidi aderenti alle più rappresentative associazioni di categoria.

Nel 2005 è stata inoltre stipulata, con Garanzia Italia-Confidi (Gruppo Sviluppo Italia), una convenzione per favorire, mediante l’utilizzo di fondi di garanzia comunitari e nazionali, l’accesso al credito da parte delle imprese delle regioni meridionali e insulari e dei comprensori di Genova, Massa e Piombino.

Rapporti con il mondo accademico

Nell’ambito dei tradizionali rapporti di cooperazione con il mondo accademico, le Aziende del Gruppo corrispondono concretamente alle esigenze manifestate in relazione a specifiche attività didattiche e all’organizzazione di seminari e corsi di approfondimento specialistico.

In particolare, nel 2005 la Capogruppo ha confermato la partecipazione ed il sostegno alle iniziative dell’Università degli Studi di Siena, ai Poli Universitari Aretino, Grossetano e di Colle Val d’Elsa ed al Parco Scientifico e Tecnologico di Salerno.

Ha inoltre contribuito alla promozione, anche attraverso significative erogazioni e talvolta con la diretta partecipazione di propri docenti, di vari Programmi formativi post-laurea, tra cui:

- MEBS - Master in Economia e Banca, Università degli Studi di Siena;
- GINTS - Master in Gestione delle Istituzioni Finanziarie e nuove tecnologie dell’informazione, Università degli Studi di Siena;
- Master E2C - Economia digitale & e-business, Università degli Studi di Siena;
- CIPMI - Controllo ed Innovazione delle Piccole e Medie Imprese, Università degli Studi di Siena;
- Master in Etica degli Affari, del Consumo e della Responsabilità Sociale, Università degli Studi di Siena e Unione Nazionale Consumatori Onlus;

- Master in Comunicazione e Marketing, Publitalia ‘80 (Milano);
- LOgIC - Master in Logistica ed Organizzazione Industriale e Commerciale, Centro Toscano per la Qualità (C.T.Q.), Poggibonsi (SI);
- QPMI - Master in Qualità ed Organizzazione delle PMI, C.T.Q. Poggibonsi (SI);
- Master in Management delle PMI, C.T.Q. Poggibonsi (SI);
- QCePA - Master in Qualità e Certificazione di Prodotto nelle aziende Agroalimentari, C.T.Q. Poggibonsi (SI);
- Master in “Società di investimento, servizi di investimento e mercati”, Università degli Studi di Siena;
- Master in Merchant Banking, Università Libera Università Carlo Cattaneo, Castellanza (VA).

La voce degli stakeholder

Il Master in “Etica degli Affari, del Consumo e della Responsabilità Sociale”, che aderisce al Consorzio interuniversitario “Econometrica”, si propone di formare esperti in gestione dei sistemi normativi aziendali nel settore pubblico e privato che siano in grado di garantire e verificare l’osservanza degli standard etici nelle relazioni interne ed in quelle con gli stakeholder. Al successo di tale iniziativa il Monte dei Paschi di Siena ha contribuito in modo significativo non solo come *gold sponsor*, ma anche fornendo importanti testimonianze nell’ambito dell’attività formativa ed offrendo ad alcuni nostri iscritti periodi di stage.

Prof. Mariano Bianca
Coordinatore del Master

Università degli Studi di Siena - Polo di Arezzo



Tra i diplomati dell'edizione 2005 di alcuni dei suddetti Master, la Capogruppo ha assunto 37 risorse.

Nella sezione Job Opportunities del sito www.mps.it sono disponibili informazioni sui corsi di formazione ed i master organizzati dal Gruppo ed è possibile inserire il proprio *curriculum vitae* nel database aziendale.

■ Tesi di laurea e stage

Al mondo dell'università il Monte riserva grande attenzione, non solo perché costituisce il terreno in cui si sviluppano e crescono le nuove risorse di cui ha bisogno, ma anche perché, partecipando alle attività formative e rendendosi disponibile a fornire testimonianze pratiche, può interpretare le conoscenze e recepire con tempestività le tendenze sulle tematiche oggetto di didattica e di ricerca.

Il Monte, nella consapevolezza di costituire un obiettivo riferimento per gli studenti, intende dimostrare una concreta sensibilità per le loro aspirazioni ed aspettative, favorendo le occasioni per la loro crescita professionale. A tale scopo, nell'ambito di specifiche convenzioni con le Università italiane, anche nel 2005 sono stati attivati oltre 100 stage formativi.

Gli studenti sono informati dai centri "placement office" dei diversi atenei sulle opportunità periodicamente offerte dal Gruppo. Ad ogni tirocinante è assegnato un progetto formativo, che l'interessato svolge con l'affiancamento di un tutor aziendale, e si conclude con la stesura di un elaborato che viene poi pubblicato sulla rete intranet di Gruppo.



Il laboratorio di Computer Science

Il Laboratorio nasce da una convenzione tra il Consorzio Operativo Gruppo MPS ed il Dipartimento di Ingegneria Informatica dell'Università di Siena, con lo scopo di creare una collaborazione scientifica nel settore della gestione delle basi di dati documentali, con particolare attenzione alla loro organizzazione distribuita ed alle tecnologie Internet, privilegiando progetti con forte componente applicativa ed alto potenziale di trasferimento tecnologico.

All'attività del Laboratorio, costituito alla fine del 2004, possono partecipare giovani laureandi, dottorandi e ricercatori della Facoltà di Ingegneria di Siena. Fino ad oggi è stato frequentato da 40 studenti, che hanno realizzato tesi, sia per lauree di primo livello che specialistiche, affrontando alcuni interessanti casi di studio. Tra questi:

- Digitale terrestre: sistema di pagamento/home banking. Un gruppo ha affrontato i due possibili filoni d'interesse del digitale terrestre: uno relativo al sistema di pagamento applicabile, l'altro sulla realizzazione di un sistema di home banking.
- Progetto motore di ricerca CiteSeer. Un altro gruppo si è occupato di una nuova tipologia di motore di ricerca, realizzando un sistema (Duplicate document detection) che permette la rilevazione di documenti uguali o simili all'interno di una base dati documentale.
- Analisi dei Log. È stato studiato un sistema per la rilevazione di comportamenti anomali degli utenti (violazioni della sicurezza), analizzando un log dei messaggi scambiati in una rete locale.
- Nuovo sistema di controllo degli accessi: analisi della digitazione delle password. È stato realizzato un prototipo di sistema di controllo accessi, basato sul riconoscimento di un'impronta personale derivata dalla modalità di digitazione delle password.

Attualmente sono in corso alcuni progetti che riguardano l'analisi/sviluppo di:

- reti neurali applicate ad architettura GRID;
- nuovi sistemi per il miglioramento del controllo accessi;
- prodotti per il miglioramento dell'accessibilità per persone diversamente abili;
- sistemi di videoconferenza ed e-learning;
- nuovi sistemi di prevenzione delle frodi informatiche;
- autenticazione e trasferimento di credenziali tra siti federati.



La voce degli stakeholder

Nel periodo novembre 2005 - maggio 2006 ho svolto una tesi di laurea specialistica sulla Corporate Responsibility del Gruppo Monte dei Paschi di Siena, focalizzando la mia attenzione sulle relazioni con gli stakeholder e concludendo il lavoro con la redazione di due business case study su progetti che applicano i principi del Global Compact.

È stata un'ottima esperienza per conoscere e approfondire temi inerenti alla CSR, grazie alla disponibilità ed alla collaborazione degli addetti al Settore Politiche Ambientali, che hanno dimostrato possedere un'eccezionale competenza nell'analisi, nella valutazione delle opportunità derivanti dai comportamenti etici e nella programmazione di un percorso tendente ad una completa integrazione della responsabilità sociale nelle strategie aziendali. Nell'ultima fase del mio lavoro ho potuto assistere alla non semplice opera di raccolta, classificazione ed aggregazione dei dati e delle informazioni da esporre nel Bilancio: Banca Monte dei Paschi ha dimostrato un ottimo livello di funzionale accessibilità alle informazioni utili, evidenziando l'esistenza di una rete di referenti interni collaudata ed efficace, che mi ha consentito di completare ottimamente, spero, la tesi di laurea.

Francesco Suma

Studente Università Cattolica del Sacro del Cuore



L'Associazione "Rondine - Cittadella della Pace", di Arezzo, è nata da un'idea: realizzare una Cittadella dove la guerra è la condizione dalla quale partire per costruire concrete esperienze di riconciliazione, dove le diversità di religione, di etnia, di cultura coabitano sul terreno del dialogo, del confronto, della contrapposizione, ma mai dello scontro. Dal 1997 Rondine ospita giovani provenienti da realtà di guerra, dall'Europa Orientale al Caucaso, dall'Africa al Medio Oriente. Nella loro terra sarebbero nemici, qui no: anzi, vivono, lavorano e studiano insieme. I giovani selezionati nei loro Paesi, frequentano l'università o una specializzazione post laurea e seguono un itinerario formativo fatto di una prolungata convivenza. Quest'anno a uno dei ragazzi è stata offerta, con un contributo dell'Associazione e del Ministero degli Affari Esteri, l'opportunità di uno stage presso MPS Venture SGR. Parchiev Zurab, proveniente dall'Ingusctia (Federazione Russa), è iscritto alla Facoltà di Economia dell'Università di Siena Sede di Arezzo, Corso di Laurea in Economia e Gestione delle Piccole e Medie Imprese, ci ha trasmesso la sua testimonianza.

"Ho svolto il tirocinio presso MPS Venture SGR per un totale di 390 ore, innanzitutto perché sono sempre stato interessato al settore delle PMI, ed inoltre perché il nome Monte Paschi mi ha sempre ispirato un'idea di serietà e solidità e ho sempre pensato che potesse offrirmi un'esperienza di certo fruttuosa.

Obiettivo dello stage è stato quello di approfondire le mie conoscenze sulle attività del private equity investor. Nel periodo mi sono state affidate due società, con il compito di reperire informazioni e di analizzarne i dati economico-finanziari, per valutare l'opportunità del Fondo di investire su di esse.

L'esperienza mi ha consentito di mettere in pratica le conoscenze acquisite durante il mio percorso universitario, insegnandomi a lavorare in team, in un ambiente lavorativo giovane e dinamico, in cui mi sono sentito da subito ben accolto e perfettamente integrato. È stata anche un'occasione preziosa per valutare uno dei possibili sbocchi professionali che potrei intraprendere al termine del mio percorso formativo".

Lelia Della Scala

Associazione Rondine - Cittadella della Pace



Fruibilità del patrimonio storico-artistico della Banca

Nel corso dei suoi oltre cinque secoli di vita, il Monte ha acquisito ed anche commissionato numerose opere d'arte, costituendo una raccolta di notevole pregio storico-artistico, che dal 1959 si è arricchita della collezione Chigi Saracini, conservata nell'omonimo Palazzo, sede della famosa Accademia Chigiana. Le sale del Palazzo hanno ospitato nel 2005 "Invito a Palazzo Chigi Saracini", una mostra di grande successo, visitata da circa 35.000 persone, che hanno potuto non solo conoscere le interessanti e preziose opere e gli oggetti della collezione, ma anche immergersi nell'atmosfera di una nobile dimora con caratteristiche medievali e rinascimentali, appartenuta a grandi mecenati ed estimatori d'arte. Altrettanto interessante è stata la mostra intitolata "Oltre la Scuola Senese", allestita al pianterreno del Palazzo, che presentava circa 100 opere di artisti del Seicento e del Settecento tratte dai depositi e, per lo più, mai esposte.

All'interno della sede storica di "Rocca Salimbeni" è inoltre custodito l'Archivio Storico del Monte dei Paschi, riconosciuto come uno dei più importanti in ambito nazionale.

Nel 2005, come è consuetudine nella Giornata Nazionale di apertura dei Palazzi delle Banche, sono state rese accessibili ai visitatori le sedi storiche ed il patrimonio d'arte delle Banche del Gruppo (Rocca Salimbeni a Siena, Palazzo Portinari-Salviati a Firenze, Palazzo Strozzi e Palazzo del Diavolo a Mantova, ecc.), con oltre 4.500 presenze. La "Rocca" e le sue sale medievali, in particolare, sono state visitate nel corso dell'anno da quasi 5.000 persone, di cui la metà in occasione delle giornate del Palio.

Da segnalare anche l'esposizione allestita presso la filiale di Milano, in Via Santa Margherita, per valorizzare e rendere fruibili al pubblico alcuni arazzi di manifattura fiamminga appena restaurati e, nel mese di dicembre, antiche sculture lignee attinenti alle festività natalizie, di proprietà del Monte.

Iniziative commerciali a impatto sociale sulla comunità

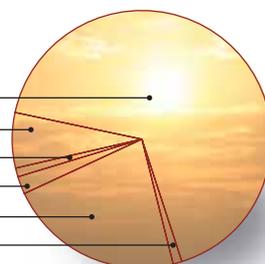
Attività più strettamente legate alla promozione commerciale di prodotti e servizi, svolte per promuovere l'identità del brand, in partnership con enti ed organizzazioni.

Attività di sponsorizzazione

Anche nel 2005 il Gruppo MPS ha contribuito alla riuscita di numerose manifestazioni a carattere sociale e popolare, sponsorizzando vari eventi e iniziative, per un importo complessivo di oltre 26 milioni di euro.

Sponsorizzazioni (anno 2005)

Sportivo	66,8%
Sociale ed ecologico	6,9%
Scientifico	0,9%
Economico	2,4%
Culturale (artistico e musicale)	21,9%
Varie	1,1%



Tra le più importanti si ricordano:

- la "Festa della Toscana", organizzata dalla Regione per affermare l'esigenza di un diffuso impegno nella promozione dei diritti umani, della pace e della giustizia, come elemento costitutivo dell'identità della Toscana;
- il Concerto del Primo Maggio a Roma;
- "Città Aromatica 2005" a Siena;
- la nona edizione di "Terra di Siena Film Festival";



Le Olimpiadi del Cuore



Nel giorni dal 2 al 5 giugno 2005 si è svolta in Versilia la seconda edizione delle Olimpiadi del Cuore. Una manifestazione di sport ed intrattenimento, promossa dalla Regione Toscana, dalle Province di Massa-Carrara e Lucca e da vari Comuni della regione, a cui il Monte, condividendone le finalità solidaristiche, ha aderito in veste di main sponsor.

Il ricavato dell'iniziativa è stato, infatti, interamente devoluto in favore di due organizzazioni particolarmente attive nel sostegno all'infanzia: l'Ospedale Pediatrico Apuano, impegnato nella cura delle malattie cardiache infantili in Paesi in via di sviluppo, e la Fondazione Marco Pantani Onlus, nata per portare aiuto ai bambini bisognosi di tutto il mondo.

- FirenzeEstate 2005;
- il Forum Nazionale del Terzo Settore promosso dalla Provincia di Siena;
- il Congresso Eucaristico Nazionale di Bari;
- l'edizione 2005 della manifestazione "Ricordare Falcone" promosso dalla Fondazione Giovanni e Francesca Falcone;
- UmbriaMusicFest, la rassegna internazionale di musica da camera, sinfonica e jazz che ha luogo in varie città dell'Umbria;
- il Mantova Musica Festival;
- il concerto del Maestro Ennio Morricone al Mandela Forum di Firenze.

In ambito artistico-culturale, l'intervento del Gruppo ha riguardato, tra gli altri:

- la mostra "Siena e Roma - Raffaello, Caravaggio ed i protagonisti di un legame antico", allestita a Siena presso il complesso museale del Santa Maria della Scala, dal novembre 2005 all'aprile 2006;
- la mostra d'arte contemporanea "Burri: gli artisti e la materia", organizzata a Roma, presso le Scuderie del Quirinale, per festeggiare il decimo anniversario della scomparsa del Maestro umbro;
- i festeggiamenti, a Firenze, per i 500 anni del David di Michelangelo;
- il restauro di varie opere artistiche, tra cui il Cenacolo del Ghirlandaio a Badia di Passignano, il Convento di San Domenico a Fiesole e 6 storici tabernacoli a Firenze;
- la prima edizione di ContArt (Associazione per la promozione dell'Arte contemporanea), con l'organizzazione a Mantova di alcune importanti mostre;
- un ciclo di incontri, a Mantova, sul tema "Arte e scienza: in nome di Leonardo";
- gli "Incontri fedeltà - BAM per l'arte e la cultura", con il coinvolgimento di quasi 1.500 clienti di Banca Agricola Mantovana in una serie di eventi culturali (concerti, visite a mostre d'arte, convegni, ecc.).

Montepaschi Vita per l'arte



A tutela e per la valorizzazione del patrimonio artistico e culturale, Montepaschi Vita ha attivato dal 2002, in collaborazione con la Sovrintendenza Speciale per il Polo Museale Romano, un Progetto di sponsorizzazioni denominato "Montepaschi Vita per l'Arte". La prima iniziativa ha riguardato i lavori di restauro del ciclo di affreschi vasariani che decorano la Sala Altoviti a Palazzo Venezia. Nel 2005 è stato avviato un ulteriore intervento, incentrato sul restauro del ciclo di affreschi della Sala di "Amore e Psiche", opera dell'artista rinascimentale Perin del Vaga, a Castel Sant'Angelo. Nel corso dell'anno sono state anche sponsorizzate mostre di livello internazionale tra cui si ricordano: "Il Tesoro di San Nicola di Bari" a Mosca e "Riflessi DiVini", che dal febbraio 2005 ha lasciato la sede espositiva romana per un tour internazionale con tappe in Russia, Stati Uniti e Giappone.



Relativamente all'attività convegnistica, il Gruppo MPS si è dimostrato ancora interlocutore attento del mondo delle imprese, organizzando e sponsorizzando diversi convegni su tematiche di attualità ed interesse, che hanno coinvolto imprenditori, associazioni e rappresentanti del sistema produttivo.

Con riferimento alle iniziative a carattere commerciale, intraprese per facilitare l'accesso della clientela ai prodotti e ai servizi del Gruppo, si ricordano:

- il ciclo di incontri "Mercati Finanziari: scenari e prospettive" dedicati alla clientela private di Gruppo, organizzati in collaborazione con l'Associazione Progetto Città e con la partecipazione del Censis;
- il ciclo dei 35 incontri "International Partner-costruire insieme un percorso di successo" dedicati alla clientela corporate, per la presentazione del nuovo modello di servizio a sostegno dei processi di internazionalizzazione delle PMI.

Nel corso dell'anno sono state inoltre effettuate diverse sponsorizzazioni, finalizzate a consolidare e sviluppare i rapporti commerciali e di business con primari operatori dei settori di riferimento, tra cui spiccano il "Forum internazionale delle PMI di Prato", l'"Assemblea Nazionale Confesercenti" e il "Progetto Cina 2005 di Confindustria".

Fra gli eventi di maggior rilievo, la presentazione, a Roma, del tradizionale Rapporto MET (Monitoraggio Economia e Territorio), con un convegno dal titolo "Le Politiche per la competitività delle imprese, Internazionalizzazione e Politiche Regionali".

Relativamente alle più specifiche tematiche etico-sociali ed ambientali, rilevano i convegni di: Mantova su "Energia rinnovabile in agricoltura. Biogas - coltivazioni energetiche"; Firenze su "Come soffia il vento? Banche, imprese ed istituzioni per lo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili"; Mantova, in collaborazione con AIDDA (Associazione Imprenditrici e Donne Dirigenti d'Azienda), su "Etica e rischio nelle scelte dell'imprenditore"; Mantova su "Nuova finanza per lo sviluppo locale".

L'attività editoriale è stata contraddistinta dalla realizzazione dei vari "volumi strenna" editi con il

contributo delle diverse Aziende del Gruppo, tra cui: "Pio II e il classicismo a Siena", "La scultura gotica a Siena e in Toscana", "La Galleria Moderna di Palazzo Pitti", "Rubens - Eleonora de' Medici Gonzaga e la pittura devota a corte", ecc.

Per quanto concerne l'editoria in materie economiche, è proseguita la pubblicazione di "Studi e Note di Economia" ed "Economic Notes-Review of Banking, Finance and Monetary Economics".

Da segnalare inoltre la partecipazione di MPS Banca Personale al progetto editoriale "Quoquo. La gola come ipertesto", con la pubblicazione di un volume sugli itinerari del gusto nel Salento. Inoltre, l'organizzazione di un incontro sul tema e l'allestimento del percorso espositivo "Sapori e tavole in mostra al Museo Provinciale di Lecce", tenutosi dal 17 dicembre 2005 al 15 gennaio 2006.

Il Gruppo MPS ha sostenuto il mondo dello sport attraverso il tradizionale abbinamento del marchio MPS a varie società sportive (Associazione Calcio Siena, Mens Sana Basket, Mantova Calcio, ecc.), ma anche assicurando un significativo supporto ai settori dilettantistico e giovanile.

Montepaschi Vita per lo sport

**MONTEPASCHI
VITA PER LO SPORT**

A conferma dell'attenzione di Montepaschi Vita nei confronti dello sport in generale e verso i giovani in particolare, lo scorso anno la Compagnia ha avviato il progetto "Montepaschi Vita per lo Sport", che mira a sostenere e promuovere iniziative sportive a livello giovanile. Tra queste, particolarmente importante è l'impegno con la FIS (Federazione Italiana Scherma) per le attività dei giovani atleti fra gli 11 e i 14 anni - le c.d. prime lame - nell'ambito del quale è stata cambiata la denominazione del Gran Premio Giovanissimi in "Trofeo Montepaschi Vita" ed istituito il Trofeo Internazionale Montepaschi Vita, svoltosi a Siena il 23 ottobre 2005.

Nel 2005 è stato inoltre inaugurato a Mantova il PalaBAM, moderna e funzionale struttura sportiva, realizzata con il contributo finanziario di Banca Agricola Mantovana.

Il Gruppo ha fornito supporto anche ad iniziative di carattere internazionale, tra cui: i Mondiali di ciclismo su strada a Madrid, i Campionati Europei di tennis under 16 ad Orbetello (GR), la Manifestazione "Sport Europa 2005", promossa dall'Unione Italiana Sport per Tutti.

La voce degli stakeholder

C'è un interesse più importante di tutti gli altri, quello per lo sviluppo delle risorse del territorio.

A questo Banca Agricola Mantovana, Coopsette e società Turra hanno dedicato non solo energie e investimenti, ma soprattutto passione. Come nel caso del PALABAM, la struttura coperta più grande della provincia di Mantova, con 5.000 posti, costruita per ospitare grandi eventi sportivi, concerti e manifestazioni fieristiche, di cui tutti siamo e dobbiamo essere fieri.

Raimondo Montanari
Direttore Generale Coopsette

**Fontanafredda
un'azienda a Cinque Cerchi**



Fulvio Valbusa, Giorgio Di Centa, Pietro Piller Cottler, Cristian Zorzi. Medaglie d'oro nella 4x10 km sci di fondo

Disciplina, preparazione, capacità di superare le sfide: valori legati al mondo dello sport, ma allo stesso tempo universali; valori che Fontanafredda, azienda di MPS Tenimenti, condivide e per i quali ha deciso di partecipare con la propria storia e i propri prodotti all'evento sportivo per eccellenza, le Olimpiadi Invernali di Torino. Ha infatti scelto di firmare il brindisi dei giochi invernali e sostenere Torino 2006, diventandone fornitore ufficiale per la categoria Vini e Spumanti. Le Olimpiadi sono state un evento di portata mondiale e allo stesso tempo legato al territorio, come il marchio Fontanafredda.

L'Azienda è stata anche fornitore ufficiale della IX edizione delle ParaOlimpiadi Invernali svoltesi dal 10 al 19 marzo 2006, il cui sostegno ha consentito di legare il proprio marchio ad un'iniziativa di elevato profilo, oltre che sportivo, anche etico-sociale.

Nell'occasione Fontanafredda ha vestito sette grandi vini, espressioni della migliore tradizione enologica piemontese, con le etichette olimpiche riportanti il logo ufficiale di Torino 2006.



Contributi obbligatori

Attività o contributi obbligatori per legge, regolamenti o contratti.

Sostegni alla collettività previsti dai contratti di Tesoreria e Cassa

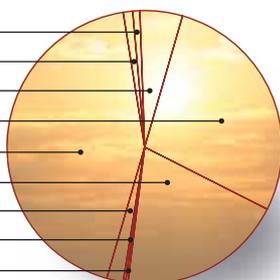
Nell'ambito dei servizi di Tesoreria e Cassa, le convenzioni che regolamentano i rapporti con gli Enti comportano generalmente, da parte dell'assegnatario, degli stanziamenti a sostegno di iniziative promosse dagli Enti stessi; erogazioni che ovviamente hanno una ricaduta sociale nella comunità di riferimento, a carattere culturale (stagioni teatrali, premi letterari, convegni), musicale, artistico (mostre d'arte), sociale, ecologico.

Servizi di tesoreria e cassa	anno 2005
Servizi di cassa e tesoreria (n.)	1.935
Valore delle prestazioni (migliaia di euro)	43.728.049
Contributi erogati (euro)	4.396.318

Dati riferiti alle banche commerciali.

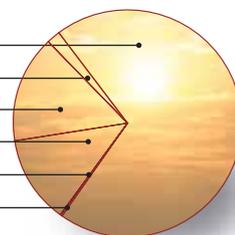
Servizi di Tesoreria e Cassa (anno 2005)

Aziende municipalizzate	1,1%
Comunità montane	1,0%
Consorzi	4,9%
Altri Enti	27,9%
Istituzioni scolastiche	43,1%
Comuni	19,6%
Aziende sanitarie	1,9%
Regioni	0,2%
Province	0,3%



Contributi (anno 2005)

Sociale ed ecologico	70,1%
Sportivo	1,8%
Artistico	15,3%
Musicale	12,4%
Scientifico	0,3%
Economico	0,1%



Lotta al crimine

Per contribuire alla lotta al crimine ed al riciclaggio dei proventi legati ad attività illecite, spesso finalizzate al finanziamento del terrorismo, le Banche del Gruppo, già dotate di adeguati sistemi organizzativi e normativi e di idonei supporti tecnologici, si sono ulteriormente attivate nell'affinare tali strumenti.

È stata implementata, in particolare, la procedura informatica che, incrociando la "Black List" costituita dagli elenchi diffusi da Autorità investigative, Organi di Vigilanza e Comunitari con l'Anagrafe Generale della clientela della Banca e con i servizi contabili, garantisce un costante monitoraggio delle operazioni bancarie per tali finalità.

Pertanto, eventuali accensioni di rapporti e/o movimentazioni di fondi che interessino soggetti inclusi in detti elenchi sono opportunamente rilevate dagli operatori e sottoposte ai presidi competenti (Staff Valutazione Operazioni Sospette), per l'attivazione delle necessarie misure, quali la segnalazione delle operazioni sospette all'UIC - Ufficio Italiano Cambi, il blocco dei capitali e quant'altro previsto dalle disposizioni delle Autorità.

Nel 2005, nella sola Capogruppo sono state esaminate 399 segnalazioni, 292 delle quali sono state inoltrate a norma di legge all'UIC.

Supporto alle indagini della Magistratura

Per fornire un efficace supporto alle indagini svolte dalle Autorità di Polizia e dalle Autorità Finanziarie, all'interno del Consorzio Operativo Gruppo MPS è attivo da tempo il Settore Indagini, le cui risorse sono impegnate nella ricerca di dati ed informazioni utili alle autorità preposte.



Iniziative di business socialmente responsabili

Attività di business in grado di incontrare sia le aspettative dei clienti che della comunità ed iniziative caratterizzate da un elevato impatto sociale ed ambientale.

Disimpegno dal settore degli armamenti

Il Monte dei Paschi di Siena persegue ormai da diversi anni il disimpegno dalle attività finanziarie nel settore degli armamenti ed ha ritenuto di dover intervenire operativamente nell'obiettivo di rendersi estraneo, in prospettiva, ai collegamenti con finanziamenti alla produzione e al commercio di armi.

A tale proposito, già nell'agosto 2000 sono state emanate alle filiali precise istruzioni tendenti ad 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.

L'impegno profuso su questa tematica trova evidenza nel fatto che ormai da alcuni anni, nessuna società del Gruppo è presente negli elenchi delle banche che finanziano l'esportazione, l'importazione e il transito di materiali d'armamento, come confermano le Relazioni annuali presentate, ai sensi della Legge 185/1990, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri al Parlamento.

Progetto Terzo settore

Attenta considerazione viene rivolta agli Enti confessionali e al mondo no profit in genere, alle loro peculiarità ed esigenze, attraverso specifiche strutture e professionalità.

In quest'ambito, il Monte ha realizzato il Progetto "Terzo settore", un'iniziativa che introduce elementi di novità nel panorama bancario italiano, ponendo obiettivi di una gestione anche in chiave commerciale dei rapporti con tali enti.

Nel 2005 il Progetto ha riguardato, in particolare, una dettagliata mappatura di tale tipologia di clientela e lo sviluppo di un "cruscotto informativo", consistente in una guida on-line sugli specifici aspetti legali e fiscali ad essa connessi. L'iniziativa consente di acquisire un'adeguata conoscenza del settore da parte degli operatori di filiale, condizione necessaria per soddisfarne al meglio le esigenze finanziarie.

■ Convenzione CESVOT

Banca Toscana, nell'ambito di una specifica convenzione con Fidi Toscana, propone, a condizioni particolarmente vantaggiose, finanziamenti ed operazioni di leasing alle associazioni di volontariato e ad altre organizzazioni no profit aderenti a CESVOT - Centro Servizi Volontariato Toscano.

Prodotti di finanza etica

Nella consapevolezza che la responsabilità sociale si esprime anche agendo sulle leve in grado di promuovere nella propria clientela processi culturali tendenti a riconoscere l'opportunità di uno sviluppo sostenibile, nonché la necessità di un'attenzione all'ambiente ed al sociale, il Gruppo MPS ha sviluppato vari prodotti di finanziamento e di investimento con finalità etiche.

■ Fondi etici

Monte Paschi Asset Management SGR, la Società di Gestione del Risparmio del Gruppo, propone il Sistema Ducato Etico, una gamma di prodotti di investimento a carattere etico, che comprende:

- i due fondi comuni lanciati nel 2001, denominati Ducato Etico Geo (fondo azionario che investe su tutti i principali listini del mondo, selezionando società che si distinguono per il loro impegno sul piano della CSR) e Ducato Etico Flex Civita (fondo



flessibile che investe in attività finanziarie emesse da Paesi, enti e aziende che non risultino in contrasto con i diritti dell'uomo e dell'ambiente, devolvendo il 50% delle commissioni di gestione e performance in favore dell'Associazione no profit Civita, attiva nel campo del recupero e della conservazione dei beni artistici);

- il fondo Ducato Etico Fix, lanciato nel 2004, che investe prevalentemente in obbligazioni di aziende che si distinguono per la capacità di generare valore attraverso una gestione d'impresa trasparente e sostenibile.

Sistema Ducato Etico	2004	2005
Asset gestiti (<i>milioni di euro</i>)	41,03	133,10
% sul totale asset gestiti	0,26	0,82

Per la gestione di tali fondi, la SGR ha costituito un apposito "Comitato investimenti etici", attivando inoltre una collaborazione con la società svizzera SAM - Sustainable Asset Management, uno dei maggiori operatori mondiali nel settore degli investimenti socialmente responsabili.

Nel 2005, in base agli indirizzi definiti dal Comitato Stakeholder (vedasi il capitolo "Gestire le Responsabilità Sociale - Organizzazione", a pagina 29), sono stati precisati i criteri di sostenibilità alla base della selezione degli investimenti. Sono stati quindi maggiormente focalizzati i "filtri positivi", concernenti:

- i sistemi di accounting e la solidità finanziaria;
- le strategie di processo e di prodotto;
- la corporate governance;
- la gestione delle risorse umane;
- la considerazione del rischio ambientale;
- la reputazione e la trasparenza nei rapporti con i clienti e gli altri stakeholder.

Sono stati inoltre introdotti i c.d. "filtri negativi", per escludere dall'universo investibile attività e aziende riconducibili a "settori controversi", anche attraverso analisi di "media screening" volte ad un costante monitoraggio di tali ambiti.

Monte Paschi Asset Management pubblica sul proprio sito internet (www.mpsam.it) la composizione dei fondi, le loro performance ed altre informazioni che consentono al risparmiatore di valutare la coerenza delle proprie scelte d'investimento con quelle dichiarate dalla Società.

Agli inizi del 2006 la Società ha deciso di destinare parte delle commissioni di gestione dei fondi "Etico Fix" e "Etico Geo" al finanziamento di progetti di utilità sociale, attraverso uno specifico bando di gara aperto ad associazioni no profit, enti locali, cooperative sociali e fondazioni di natura pubblica o privata che operino con comprovata esperienza a sostegno di qualificati progetti a carattere sociale. Sono ammessi alla selezione gli interventi finalizzati allo sviluppo socio-economico (infrastrutture sanitarie e scolastiche, creazioni di piccole imprese, ecc.), alla tutela della persona ed alla salvaguardia dell'ambiente.

Il Sistema Ducato Etico privilegia le aziende che:

- non inquinano e cercano di minimizzare l'impatto ambientale della loro attività;
- non sfruttano il lavoro minorile;
- rispettano le norme sulla sicurezza del posto di lavoro;
- non discriminano tra i lavoratori e garantiscono a tutti uguali opportunità;
- sono estranee agli esperimenti che coinvolgono gli OGM;
- rispettano la libertà di associazione e l'attività sindacale;
- non operano in settori moralmente discutibili (armamenti, pornografia, nucleare, tabacco. ecc.);
- adottano modelli di governance adeguati e trasparenti;
- escludono rapporti diretti con dittature e regimi oppressivi;
- non abusano della loro posizione sul mercato.



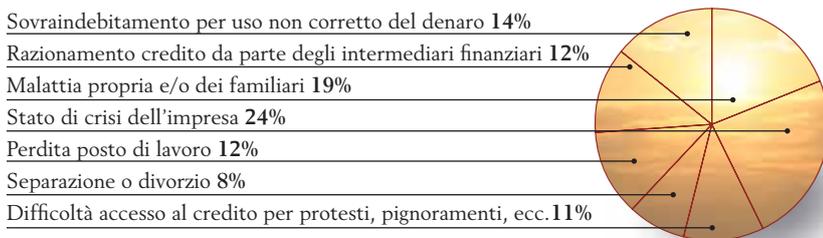
■ Microcredito

Il Monte dei Paschi è impegnato in attività di credito solidale fin dal 1996, sostenendo un programma finalizzato a realizzare le condizioni necessarie per gestire al meglio le richieste provenienti da persone che hanno generalmente difficoltà ad accedere al credito bancario ordinario, non trovandosi nelle condizioni di offrire adeguate garanzie di affidabilità. Per rendere possibile una politica di concessione di finanziamenti “agevolati” ai meno abbienti ed ai bisognosi, la Banca si è appoggiata all’“Arciconfraternita di Misericordia ed Istituzioni Riunite di Siena”, un’associazione “storica” di volontariato, attiva da sempre nel sociale. I suoi volontari, in particolare rappresentati da ex bancari in pensione, professionisti, avvocati, ecc., sono persone tutte variamente impegnate nel sociale e particolarmente idonee per svolgere un’opera di tutoraggio e di ascolto, che si è rivelata indispensabile per il buon fine degli interventi.

	Operatività di Banca MPS nel microcredito		da inizio attività	
	n.	Importi (€)	n.	Importi (€)
Prestiti per la Prevenzione dell'Usura*	100	4.695.906	633	14.226.420
Microcredito di solidarietà	19	90.911	49	248.000

* Ulteriori 450 prestiti antiusura, per complessivi 9.806.000 euro, sono stati erogati nell'ambito degli accordi in essere con alcuni consorzi fidi e fondazioni, di cui 90, per 1.664 milioni di euro, a seguito della convenzione, a carattere nazionale, stipulata con Adiconsum per la prevenzione del fenomeno usura.

Suddivisione dei prestiti anti-usura per motivo della richiesta (anno 2005)



La voce degli stakeholder

Alla presentazione al pubblico, nell'anno 2000, del primo Bilancio Sociale e del Rapporto Ambientale della Banca Monte dei Paschi di Siena, forse si comprese subito la reale portata di quell'antesignana iniziativa, che sembrava essere una delle operazioni di promozione della propria immagine che le banche consuetamente fanno.

Con il tempo, la nostra Misericordia ha maturato invece la convinzione che il Bilancio sociale può costituire uno strumento formidabile per misurare, e di conseguenza valorizzare, i servizi e le azioni dell'Associazione, specie quelle che, pur non comportando transazioni in denaro, hanno tuttavia un indiscusso impatto sulla qualità della vita di tanta gente, beneficiata direttamente o indirettamente dall'opera dei volontari. Per un'Istituzione come la Misericordia di Siena, il Bilancio sociale della Banca ha costituito perciò uno stimolo a produrre un proprio Bilancio e, sebbene tra tante difficoltà, lo stiamo disponendo, portando alla luce tante “ricchezze” immateriali e morali che, senza un tale strumento di rilevazione e rendicontazione, non avrebbero potuto emergere.

È quindi grazie all'iniziativa e all'esempio della Banca MPS, così fortemente compenetrata nel tessuto sociale della nostra città e dell'intera regione, che abbiamo potuto acquisire più velocemente questa sensibilità e cogliere l'opportunità di far conoscere più profondamente ed estesamente la nostra attività, riscuotendo anche sotto il profilo “comunicazionale” il significativo apprezzamento che la comunità ha sempre rivolto alla sua importante funzione sociale.

Mario Marzucchi

Presidente Arciconfraternita di Misericordia ed Istituzioni Riunite di Siena



Nel tempo sono state realizzate due iniziative, la prima attiva in tutta la Regione, la seconda attualmente nelle province di Siena e Grosseto.

- *Prestiti per la prevenzione dell'usura*

Il primo intervento risale al 1996, allorquando la Banca stipula con la Misericordia di Siena una convenzione per la concessione di piccoli prestiti (per un massimo di 10.000 euro, elevati via via a 26.000 euro, da rimborsare fino a 5 anni), rivolti a soggetti singoli che si trovano in difficoltà e non sono in grado di ottenere credito, pur essendo in condizioni economiche o patrimoniali che permetterebbero l'assunzione di impegni finanziari, e che per questo rischiano di cadere vittime degli usurai.

I prestiti sono parzialmente garantiti da un fondo gestito dalla Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura O.N.L.U.S., costituito con una donazione iniziale di 250.000 euro da parte della Fondazione MPS e successivamente incrementato con contributi del Ministero dell'Economia, della Regione Toscana, dell'Ente Cassa di Risparmio di Firenze e della Federazione Banche di Credito Cooperativo. La dotazione attuale è di 6,8 milioni.

Visto il buon esito di tale iniziativa, la Banca ha attivato nel 2002, sempre attraverso convenzioni con la Misericordia, un altro tipo di intervento, il "Microcredito di solidarietà".

- *Microcredito di solidarietà*

Consiste in un prestito, dell'importo massimo di 7.500 euro, ammortizzabile con rate mensili fino a 60 mesi, assistito dalla garanzia parziale di un ulteriore apposito Fondo, costituito da donazioni della Fondazione MPS, finalizzato a:

- sostenere le famiglie che vivono fasi critiche della propria vita, anche sotto il profilo finanziario, per cause quali la perdita del posto di lavoro, rilevanti spese per cure mediche straordinarie o per gli studi dei figli;
- finanziare l'avviamento, la riconversione ed il potenziamento di piccole imprese, anche sotto forma di cooperative;

- aiutare gli immigrati regolari, carcerati in semi-libertà o che hanno scontato la loro pena, per il loro inserimento nella società;
- favorire lo sviluppo di attività autonome (artigianali e commerciali) da parte di immigrati e soggetti "emarginati".

- *Microcredito di Solidarietà S.p.A.*



Microcredito di Solidarietà S.p.A. è un'iniziativa che nasce per dare risposta alle richieste di sostegno finanziario provenienti da alcune tipologie di soggetti "deboli", che trovano difficoltà ad accedere ai canali ordinari del credito bancario. Il Monte ha voluto in questo modo offrire il proprio contributo al presidio della sicurezza e del benessere sociale, per concorrere ad arginare il disagio causato da solitudine, e incomunicabilità dei bisogni. Un impegno, pertanto, nel verso della "sostenibilità", intesa come dignità dell'esistenza rispetto alla mera sopravvivenza.

Il progetto, sviluppato dal Monte nel suo naturale stile di azienda attenta alla qualità del rapporto con le comunità ed i territori di riferimento ed insediamento, è realizzato in collaborazione con le Istituzioni locali e le principali realtà del volontariato della provincia di Siena.

La voce degli stakeholder

"Il Microcredito di Solidarietà" è una partnership esemplare, che affronta nuove emergenze sociali con un'efficace rete di sostegno, coalizzando istituzioni, banca, volontariato, con apporti complementari di risorse e saperi, a volte antichi di secoli come quelli delle Misericordie. Un'iniziativa innovativa, che speriamo stimoli l'emulazione di altre banche.

Alessandro Beda
Vice Presidente Sodalitas



L'iniziativa è stata selezionata tra i 120 business case studies presentati al II° "European MarketPlace" sulla Responsabilità Sociale d'Impresa, organizzato da CSR Europe con il patrocinio della Commissione Europea (Bruxelles, 22 giugno 2006) ed è risultata tra i finalisti della IV edizione del Sodalitas Social Award nella categoria "Finanza Socialmente Responsabile".

I punti qualificanti dell'iniziativa sono:

- una nuova Società, con capitale sociale di 1 milione di euro, partecipata dalla Banca MPS per il 40%, dall'Amministrazione provinciale e dal Comune di Siena (15% ciascuno), dalla maggioranza dei Comuni della provincia di Siena (10% complessivo), dalle Diocesi di Siena e Montepulciano (10%) e da numerose associazioni del mondo del volontariato (10%). Il patrimonio della Società è stato incrementato con la donazione da parte di alcuni soci di ulteriori 400.000 euro, messi a disposizione dalla Fondazione MPS;
- l'erogazione dei finanziamenti a soggetti moralmente in grado di impegnarsi in un progetto di sviluppo delle proprie potenzialità, con finalità di:
 - superamento di temporanee esigenze di liquidità per difficoltà eccezionali del richiedente e/o del suo nucleo familiare;
 - partecipazione a corsi professionali tesi a favorire il recupero o l'ingresso nel mondo del lavoro di soggetti svantaggiati;
 - esigenze diverse che appaiono, comunque, meritevoli in relazione allo scopo sociale.
- l'erogazione del finanziamento e l'incasso delle rate è svolto dalla rete delle filiali della Banca MPS. I prestiti, con un massimale di 8-10 mila euro, sono erogati in meno di dieci giorni a tassi sensibilmente inferiori ai valori di mercato e senza spese di commissioni;
- la Società opera nel territorio della provincia di Siena con l'ausilio di circa 30 "centri di ascolto" presso enti, istituzioni, associazioni di volontariato, che contattano gli interessati e raccolgono le informazioni necessarie per la valutazione del merito creditizio da parte di un apposito Comitato e la successiva concessione del finanziamento;

- l'iniziativa supera i tradizionali modelli di convenzione tra banca e volontariato - finalizzati all'erogazione di prestiti bancari assistiti da un fondo di garanzia - per approdare ad un concetto di più ampio respiro, caratterizzato da una vera e propria compartecipazione sociale e territoriale tra banca, volontariato ed enti locali. La gestione congiunta, nonché la condivisione dei capitali, delle competenze e delle idee, rappresentano un innovativo modello di governance, assolutamente inedito nel campo della finanza etica in Italia.

Ma la vera rivoluzione dell'iniziativa è quella di mettere in discussione il dogma del prestito fondato esclusivamente su garanzie: uno dei postulati che informano l'attività di Microcredito di Solidarietà è quello di concedere finanziamenti a chi non ha idonee garanzie patrimoniali e si trova nella condizione socio-giuridica di non poter sperare di poterle avere in futuro. Per questo la concessione dei finanziamenti si fonda in ultima analisi su un giudizio di moralità dell'assistito e sulla sua capacità di far fronte responsabilmente agli impegni che si assume. Una garanzia, dunque, etica.





■ **Prodotti e servizi per nuove tipologie di clientela**

- *Senza Frontiere*



Il Gruppo MPS propone un'offerta strutturata di prodotti e servizi bancari dedicati agli immigrati che vivono e lavorano in Italia, denominata "Senza Frontiere", quale contributo per una loro più completa integrazione nel tessuto sociale ed economico italiano. L'offerta prevede condizioni agevolate per l'accesso ad alcuni servizi di base (conto corrente, mutuo, prestito personale, comprensivo anche di polizze assicurative contro gli infortuni e la perdita del lavoro, bonifici gratuiti verso il paese d'origine, ecc.) ed a prodotti quali: carte prepagate-ricaricabili (gratuite), fidejussioni per l'affitto della casa (in alternativa alle cauzioni), piani di accumulo con soglia di accesso ridotta rispetto allo standard, polizze assicurative a copertura anche delle spese per cure mediche o per il trasferimento di un familiare. Elemento particolarmente caratterizzante e innovativo di "Senza Frontiere" è l'opportunità di operare gratuitamente rimesse verso il paese d'origine, resa possibile sulla base di specifici accordi con primarie banche estere corrispondenti. Detti accordi, che hanno finora riguardato l'Albania ed alcuni Paesi dell'Africa settentrionale (Marocco, Senegal, ecc.), prevedono altresì che i familiari dell'immigrato, destinatari dei bonifici effettuati tramite il Gruppo MPS, possano accedere, a condizioni agevolate, ai servizi di conto corrente proposti dalla banca "convenzionata".

L'iniziativa si inserisce nel programma di iniziative previste dal Consumer-Lab, il "laboratorio" di confronto e dialogo fra il Gruppo MPS e le maggiori Associazioni dei Consumatori (vedasi Capitolo "Clienti", a pagina 76). In tale ambito, infatti, è stato considerato e valutato il fenomeno della bancarizzazione degli immigrati, che, come conferma la ricerca ABI-Cespi di fine 2004, evidenzia un livello ancora molto basso di accesso ai servizi, pari al 57%.

Elemento qualificante e di novità dell'iniziativa è l'essere frutto di un'estesa attività di consultazione e dialogo con rappresentanti delle stesse comunità di immigrati e con varie istituzioni pubbliche e private impegnate nei processi di integrazione e di cooperazione internazionale, quali istituzioni ecclesiastiche e umanitarie, ambasciate e consolati, associazioni etniche, di volontariato, organizzazioni sindacali, ecc.

- *Prestiti personali*



Consum.it, la società di credito al consumo del Gruppo MPS, propone, nell'ambito dei prestiti personali, alcune interessanti formule di finanziamento sia in favore di studenti universitari, per l'iscrizione a corsi di specializzazione o master a conclusione del ciclo di studi (PRS Master), sia a beneficio di lavoratori a tempo determinato EBITEMP (Ente Bilaterale Nazionale per il Lavoro Temporaneo) o con contratto "atipico", denominato PRS Fiducia. Quest'ultimo prodotto nasce per rendere operativo un importante accordo con la Provincia e la Camera di Commercio di Milano, che hanno costituito un Fondo di garanzia per facilitare l'accesso al credito di lavoratori atipici non subordinati (i cosiddetti "collaboratori a progetto"). All'accordo ha aderito anche la Banca Popolare di Milano. PRS Fiducia consente di richiedere prestiti fino a 4.000 euro (elevati fino a 10.000 per l'acquisto dell'auto) semplicemente presentando in filiale il contratto di lavoro atipico, che deve avere una durata residua non inferiore a 5 mesi. Il Fondo di garanzia copre il rischio in conto capitale nella misura del 50%.



- Finanza a devoluzione
- *Polizza Sostegno*



Montepaschi Vita, abbinando un contratto a premio unico rivalutabile ad uno scopo umanitario, ha ideato Sostegno, la prima polizza “socialmente utile”, che trova fondamento nella collaborazione con la Comunità di Sant’Egidio, associazione no profit dedita all’aiuto ed all’assistenza di persone non autosufficienti e bisognose. L’iniziativa nasce dall’idea di abbinare ad una tipica polizza a premio unico rivalutabile uno scopo umanitario, destinando parte degli utili provenienti dalla vendita a supporto delle attività promosse dalla Comunità di Sant’Egidio a favore degli anziani in Italia.

Ad un anno dall’inizio del collocamento, alla Comunità di Sant’Egidio sono stati devoluti 45.000 euro.

La particolarità di Sostegno è l’impegno diretto da parte della Compagnia a favore di un progetto concreto, come dimostra il recente acquisto da parte della Comunità di Sant’Egidio di una struttura che, a seguito di un’accurata ristrutturazione, diventerà il primo esempio di “casa protetta”: un edificio composto da veri e propri miniappartamenti, attrezzati per ospitare anziani parzialmente o gravemente non autosufficienti. Un luogo alternativo all’anonimato degli istituti geriatrici, dove l’anziano potrà continuare a vivere una propria vita quanto più possibile autonoma, nel calore di una propria casa e, nel contempo, con la garanzia di un’assistenza adeguata e continuativa.

A dicembre 2005 la polizza è stata oggetto di modifiche, innalzando la misura del rendimento minimo contrattualmente garantito dall’1,50% al 2%.

La voce degli stakeholder

Sono molto lieto del coinvolgimento di Montepaschi Vita nelle attività svolte dalla Comunità di Sant’Egidio a favore degli anziani. La Comunità ha intrapreso da anni un percorso che ha prodotto un patrimonio di esperienza e di sensibilità, subito trasmesso al servizio di tanti, per vincere una mentalità emarginante e costruire una cultura della solidarietà e dell’accoglienza verso chi è anziano.

In questo senso sono stati stabiliti rapporti con i Comuni, i servizi sociali, sanitari e di volontariato. Avere l’appoggio di strutture esterne al settore - nel caso specifico mi riferisco al sostegno di Montepaschi Vita - testimonia che il nostro lavoro sta portando buoni frutti: oltre ad aiutare singoli anziani in difficoltà, sta effettivamente iniziando a prendere piede il cambiamento di atteggiamento nei confronti del loro mondo, quella tanto sperata, necessaria trasformazione culturale.

La collaborazione con Montepaschi Vita denota la particolare sensibilità della Compagnia verso il sociale, che non rimane “teoria” ma si concretizza in azioni tangibili, volte a rispondere alle esigenze non solo economiche della società in cui opera.

Ci auguriamo che l’esempio di Montepaschi Vita sia seguito da altre imprese e che si trasformi in un’attitudine alla collaborazione per diffondere una cultura della solidarietà a livello sociale.

Gianni La Bella

Amministratore Comunità di Sant’Egidio



• *Operation Smile*



Nell'aprile 2006 il Monte dei Paschi di Siena, Operation Smile (Fondazione Onlus di medici volontari) e Petit Velo (associazione italiana che unisce l'impegno per la promozione della passione per la bicicletta alla raccolta di fondi a supporto di iniziative di solidarietà) hanno sottoscritto un accordo per sostenere la missione della Fondazione che, senza fini di lucro, compie interventi di chirurgia plastica ricostruttiva su bambini e adulti in Paesi in via di sviluppo, ove sono molto frequenti alcune gravi malformazioni, come il labbro leporino, la palatoschisi ed esiti da ustioni e traumi.

A fronte dell'emissione da parte della Banca di carte di credito ricaricabili multimarchio, larga parte del loro costo d'acquisto sarà devoluto a favore di Operation Smile. È stato inoltre già attivato un conto corrente presso la Banca (n. 50000,59 ABI 1030 - CAB 3217), sul quale possono essere versate donazioni in favore dell'iniziativa.

■ Fidejussioni "sociali"

Banca Toscana sostiene da alcuni anni il progetto "Aree Protette: adattamento professionale degli occupati nel comparto agricolo". L'iniziativa è promossa da Federparchi - Federazione Italiana dei Parchi e delle Riserve Naturali - un'associazione volontaria che riunisce 120 soci (tra i quali gli Enti di Parchi nazionali e regionali, di Riserve terrestri e marine, Amministrazioni ed Associazioni) e gestisce quasi 300 aree protette per la tutela e la valorizzazione dell'ambiente. Nell'ambito del Programma comunitario Equal, la Banca rilascia fidejussioni a garanzia delle richieste di anticipo sui finanziamenti avanzate da Federparchi al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. La disponibilità di Banca Toscana a prestare le garanzie fidejussorie a favore di un organismo non patrimonializzato ha contribuito alla risoluzione degli specifici disagi occupazionali legati all'adattabilità dei lavoratori agricoli operanti in zone collinari e montane, ricadenti in aree protette.

Supporto alle PMI

Le attività del Gruppo MPS producono, mediante il finanziamento di specifici progetti ed il supporto alle varie iniziative imprenditoriali, positivi effetti anche sul contesto sociale, che riflettono la misura e l'estensione del suo impegno. A tale riguardo, gli interventi più significativi del 2005 sono stati i seguenti.

■ Modello organizzativo

Sono proseguite le attività di implementazione ed efficientamento del nuovo modello di servizio relativo alle Piccole e Medie Imprese ed alle aziende di minore dimensione (Small Business, ovvero con fatturato inferiore a 2,5 milioni di euro), predisposto per rendere più mirata l'offerta nei confronti dei singoli segmenti ed ampliare la gamma di prodotti e servizi.



Consapevoli del nostro ruolo, intendiamo essere per i nostri Clienti Imprese un partner rispettoso e attento alle loro peculiarità, ancor più nel caso delle PMI.

Noi portiamo insieme ad essi una parte della responsabilità di riuscire a trasformare le fragilità in punti di forza, sulla strada della crescita e della competizione globale.

Da sempre il nostro Gruppo affianca gli Imprenditori che per primi credono nella loro Impresa, e intendiamo continuare a farlo.



Dialogo con gli stakeholder

Sviluppo sostenibile attraverso il Global Compact

Prosegue il ciclo di conferenze del Gruppo MPS per promuovere la CSR tra le imprese clienti.



www.globalcompactitalia.org

È il Progetto che il Ministero degli Affari Esteri italiano ha attivato in collaborazione con l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) a sostegno della diffusione tra le imprese italiane dei principi del Global Compact dell'ONU. Il Gruppo MPS coopera con ILO alla realizzazione di un ciclo di conferenze sul tema. Alle conferenze finora realizzate (alcune si sono già tenute nel 2004 presso la sede MPS di Firenze e nel 2005 a Mantova presso la Banca Agricola Mantovana ed a Roma presso la Banca Toscana), oltre ai rappresentanti del Gruppo, hanno partecipato anche esponenti dell'ILO, della Direzione Generale per la Cooperazione allo Sviluppo del Ministero degli Affari Esteri, dell'Assessorato Industria, Artigianato e PMI della Regione Toscana, dello Sportello CSR della Camera di Commercio di Roma. L'iniziativa costituisce per il Gruppo un'importante opportunità di incontro con le aziende clienti, le associazioni di categoria, le organizzazioni sindacali e di confronto con esse sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa.



In particolare, per assicurare continuità di relazione ed elevata professionalità, le imprese clienti sono state assegnate a nuove figure professionali, appositamente istituite, i Gestori PMI ed i Gestori Small Business, che vi si dedicano in via esclusiva. A livello locale, inoltre, sono state attivate, in affiancamento alle filiali, 106 nuove strutture fisiche, denominate Centri PMI, ove operano dei team dedicati composti, oltre che dai Gestori, anche da specialisti delle società prodotto, in una logica di "comunità finanziaria" sul territorio.

Il nuovo approccio prevede, infatti, di mettere a disposizione dei clienti, in maniera integrata e tempestiva, tutte le competenze e le esperienze distintive delle diverse società prodotto del Gruppo, ciascuna fortemente specializzata nel proprio mercato di riferimento.

Centri Pmi-Small Business

	PMI	Small Business
Centri	106	-
Gestori	460	1.600
Clienti	43.024	286.460

■ **Finanza agevolata**

Nell'ambito di questo segmento, oltre alla valorizzazione delle risorse ed al monitoraggio degli incentivi pubblici di maggior rilievo, si segnalano le seguenti iniziative.

● *Legge 488*

L'attività di servizi nell'ambito delle agevolazioni nazionali agli investimenti produttivi è stata particolarmente intensa in relazione alla Legge 488/92 ed agli strumenti di programmazione negoziata. I settori di principale intervento sono stati il turismo ed il commercio, con 621 progetti complessivamente finanziati, per circa 1.150 milioni di euro di investimenti.



• *Crossing Europe*

Costituito nel dicembre del 2003, Crossing Europe è il primo “GEIE” (Gruppo Europeo di Interesse Economico) italiano a vedere la compartecipazione di un gruppo bancario e del sistema camerale per favorire l’accesso da parte delle imprese e degli enti italiani agli strumenti di finanza agevolata e alle nuove opportunità di investimento scaturenti, in particolare, dall’allargamento dell’Unione Europea.

Il GEIE, soggetto giuridico disciplinato dal Regolamento CEE 2173/85, avvalendosi delle competenze sviluppate dal Gruppo MPS in materia di internazionalizzazione e di offerta di prodotti e servizi per il mondo corporate e dalle Camere di Commercio aderenti (Firenze, Siena, Mantova, Trieste, Regione Puglia) in materia di promozione del *made in Italy*, mette a disposizione delle imprese, in particolare delle PMI, una struttura in grado di accompagnarle, con servizi e consulenze adeguate, nei processi di penetrazione dei mercati europei, aiutandole anche ad accedere ed a sfruttare appieno le opportunità finanziarie e agevolative offerte dai Fondi comunitari.

Nel 2005 l’attività di Crossing Europe ha riguardato la definizione di progetti per oltre 18 milioni di euro, a fronte dei quali sono stati richiesti contributi pubblici per circa 7 milioni.

• *Convenzione INAIL*

Anche nel 2005 il Gruppo MPS ha confermato il suo ruolo di leader nell’ambito della gestione dei finanziamenti a tasso zero erogati dall’INAIL per l’adeguamento delle strutture aziendali delle PMI in conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I finanziamenti erogati dal Gruppo sono stati 520, per complessivi 36,1 milioni di euro.

• *Insieme per ricostruire*

È il nome dell’iniziativa che Banca Agricola Mantovana ha sviluppato nel 2005, istituendo un plafond di 20 milioni di euro per il finanziamento, a condizioni agevolate, di interventi per la riparazione di danni procurati da eventi climatici agli operatori economici.

Agevolò



Il pacchetto di *bridging finance* “Agevolò”, finalizzato al sostegno integrativo di progetti d’investimento con fondi pubblici, è uno strumento articolato in più interventi finanziari, tra i quali l’impresa può discrezionalmente scegliere. Esso si sostanzia in un *commitment* rilasciato all’impresa, previa valutazione della domanda e del *business plan*. Il pacchetto è stato rivisitato alla luce delle novità introdotte dal c.d. “decreto sulla competitività”.

Smeurint

Nel 2005 è stata attivata la banca dati “Smeurint”, sviluppata in collaborazione con il Centro Studi CESTUD S.p.A., attraverso la quale la rete commerciale del Gruppo rende disponibile alle imprese e alle pubbliche amministrazioni informazioni aggiornate in tema di finanza agevolata. In particolare, l’applicativo consente agli interessati di conoscere “a richiesta”, o attraverso la ricezione automatizzata di messaggi, le varie opportunità, nazionali e comunitarie, disponibili nell’ambito delle Regioni di specifico interesse.



Impres@Più



Il conto corrente a pacchetto impres@più si configura come un sistema integrato di servizi, bancari e non bancari, a disposizione delle imprese, segnatamente del segmento Small Business.

Il prodotto prevede un canone mensile fisso a condizioni vantaggiose ed è declinato in quattro forme con contenuti differenziati in relazione alla dimensione delle imprese.

Al 31 dicembre 2005 sono stati collocati complessivamente circa 64.000 conti, con un incremento del 39% rispetto al 2004.

Welcome Kit

Finalizzato all'acquisizione e alla fidelizzazione della clientela Small Business, il pacchetto "Welcome kit" prevede l'offerta di un finanziamento a dodici mesi a condizioni interessanti, abbinato ad alcuni prodotti/servizi gratuiti, tra cui la profilatura nel database Smeurint per l'accesso alle informazioni sui finanziamenti agevolati.

Finanza d'impresa

L'evoluzione dello scenario competitivo ha ampliato i bisogni delle imprese, incentivando la domanda di nuovi servizi di assistenza e consulenza da affiancare al tradizionale credito bancario. In sintonia con l'obiettivo di offrire ai clienti corporate, in particolare alle PMI e agli Enti, una gamma integrata di prodotti di finanziamento e di servizi di corporate finance, nell'ottobre del 2004 è stata creata MPS Banca per l'Impresa S.p.A. (MPSBI).

MPSBI assembla e rafforza in un'unica realtà operativa le competenze specialistiche maturate dal Gruppo: da un lato nel campo dei finanziamenti a medio e lungo termine alle aziende industriali, commerciali, ambientali e nel credito agrario, dall'altro nei servizi di *advisory, capital market, project financing e private equity*.

Nel 2005 sono state numerose le iniziative di MPSBI nei vari segmenti di operatività, attraverso proposte di soluzioni all'avanguardia, in grado di integrare la tradizionale offerta creditizia.

Nel settore delle infrastrutture assumono rilevanza l'operazione "Tramvia di Firenze", che rappresenta il primo project financing nel settore del trasporto pubblico locale concluso in Italia, e la predisposizione dell'offerta per la realizzazione del progetto di costruzione e gestione della nuova Linea 5 della metropolitana di Milano, con un investimento stimato di 450 milioni di euro.

Di particolare spessore anche l'intervento di MPSBI nel campo delle infrastrutture sanitarie, con:

- l'aggiudicazione della concessione per le opere di riqualificazione ed ampliamento dell'Ospedale Niguarda Ca' Grande di Milano;
- la realizzazione e gestione dell'ospedale di Castelfranco Veneto;
- l'asseverazione del piano economico finanziario del progetto di costruzione e gestione dei servizi non ospedalieri del Nuovo Polo Ospedaliero di Thiene (VI).



Nel settore del *real estate*, si segnala l'aggiudicazione della gara per l'acquisto del 50% della società che avrà il compito di riqualificare l'area "ex manifattura tabacchi" di Firenze.

I finanziamenti mirati allo sviluppo di fonti energetiche alternative e applicati all'ambito della tutela ambientale sono stati particolarmente cospicui anche nel 2005 (vedasi il Capitolo "Relazione Ambientale - Impatti ambientali indiretti, a pagina 142).

MPS Banca per l'Impresa		
Domande di finanziamento presentate nel 2005		
Settore	Pratiche (n.)	Importo (milioni di euro)
Agricoltura	670	625
Agroindustria	160	258
Commercio	463	546
Edilizia	206	1.042
Energia e acqua	40	288
Industria	645	1.298
Navale	19	202
Servizi	364	1.330
Turismo	371	684
Altri	109	44
Totale	3.047	6.317

• *MPS Leasing & Factoring: energia alle imprese*

MPS Leasing & Factoring, Banca per i Servizi Finanziari alle Imprese S.p.A., è presente da oltre vent'anni nello specifico settore, offrendo pacchetti integrati di leasing e factoring nella logica di un'assistenza completa alle necessità di finanziamento delle aziende.

Nel 2005 le concessioni creditizie in favore di aziende e/o progetti di investimento con ricadute socio-ambientali sono ammontate a circa 270 milioni ed hanno riguardato principalmente:

nel comparto Leasing:

- 7 operazioni, per complessivi 14 milioni di euro, a fronte di investimenti riguardanti sistemi ed apparecchiature medicali (TAC - Risonanza Magnetica, ecc.);
- 8 operazioni, per complessivi 30 milioni di euro, per la costruzione di impianti di cogenerazione di energia elettrica e microtrigenerazione per la produzione di energia termica, frigorifera ed elettrica tramite l'utilizzo del metano;
- un finanziamento di 45 milioni di euro in favore delle Ferrovie Nord di Milano, per l'acquisto di 29 locomotori ricondizionati.

nel comparto Factoring:

- 4 operazioni, per complessivi 46 milioni di euro, nel campo della gestione dei rifiuti;
- 2 finanziamenti, per 32 milioni di euro, per la realizzazione di tratte ferroviarie ad alta velocità;
- 3 operazioni, per complessivi 11 milioni di euro, per progetti di formazione, avviamento e prestazione lavoro;
- 2 finanziamenti di 13 milioni di euro per la realizzazione di un collegamento a mezzo vagoni elettrici tra Favaro Veneto e Mestre;
- un finanziamento di 2 milioni di euro finalizzato alla realizzazione di un impianto di produzione di energia elettrica.





- *Fondi di private equity*

Tra gli strumenti utilizzati per risolvere i problemi di struttura patrimoniale delle PMI Italiane, da sempre caratterizzate da problemi di bassa capitalizzazione e ridotte dimensioni, vi sono i fondi di Private Equity, gestiti da MPS Venture SGR S.p.A., la società di gestione del risparmio con il maggior numero di fondi chiusi in Italia.

I fondi di private equity sono fondi mobiliari chiusi che raccolgono capitali presso privati e investitori istituzionali, quali banche, fondazioni, compagnie assicurative e fondi pensione, per investirli in imprese non quotate ad alto potenziale di crescita. L'obiettivo di questi prodotti è sostenere lo sviluppo delle società nei periodi critici del loro ciclo di vita, per poi trarne profitto attraverso la quotazione in Borsa.

Nel 2005 MPS Venture SGR ha incrementato il numero dei fondi chiusi di investimento mobiliare da quattro (MPS Venture I, Siena Venture, MPS Venture Sud, Fondo Ducato Venture) a sette, a seguito dell'autorizzazione all'avvio dei fondi Emilia Venture, MPS Venture II e MPS Venture Sud II.

Dei fondi oggetto di gestione, sei raccolgono risorse finanziarie presso investitori qualificati, per un ammontare totale di 285 milioni di euro, mentre il Fondo Ducato Venture, con un patrimonio di 41 milioni di euro, quotato dal marzo 2002 presso la Borsa Valori di Milano, è stato sottoscritto da circa 400 clienti private del Gruppo MPS.

In particolare, gli interventi dei Fondi gestiti sono rivolti ad aziende di piccole e medie dimensioni nei settori industria, commercio e servizi che si caratterizzano per una significativa crescita attesa del fatturato ed in particolare da uno o più dei seguenti aspetti:

- interessanti prospettive di sviluppo con gestione affidata a un management efficiente e di elevata professionalità;
- possibilità di sfruttare strumenti che consentono il miglior uso della leva finanziaria;
- gestione familiare in presenza di ricambio generazionale o imprenditoriale;
- marchio o know-how da valorizzare.

- Assistenza tecnica a consulenziale

- *Basilea II*

Il nuovo Accordo sull'adeguatezza patrimoniale delle banche (Basilea II), approvato nel giugno 2004 dal Comitato di Basilea, contiene una serie di disposizioni che, a partire dal 2007, incideranno da un lato sul computo degli assorbimenti patrimoniali - che saranno maggiormente legati all'entità ed alla tipologia di rischi assunti dalle banche - dall'altro innoveranno fortemente i processi creditizi, in quanto gli strumenti di "rischio" dovranno essere impiegati nell'attività quotidiana di erogazione e monitoraggio del credito.

In proposito, il Gruppo ha provveduto con tempestività a costituire appositi "cantieri di lavoro", per affrontare sia le tematiche metodologiche e di stima dei parametri di rischio, sia quelle di processo creditizio ed organizzativo, sia quelle tecnologiche ed informatiche, nel rispetto della normativa e delle più diffuse pratiche di mercato, avvalendosi anche delle conoscenze derivanti dalla partecipazione ad attività e ad associazioni internazionali, quali ad esempio l'Institute of International Finance.

Nel 2005, relativamente alle metodologie funzionali alla delibera di affidamento, gli interventi si sono orientati verso l'integrazione dell'utilizzo delle nuove metriche di rischio introdotte da Basilea II con l'operatività della Rete. In particolare, sono state apportate migliorie alla procedura di "prima erogazione Small Business", che ne hanno ulteriormente incrementato il livello di servizio ed abbattuto i tempi di risposta. La "prima erogazione PMI" è stata interamente integrata in una piattaforma informatica, che guida il gestore e gli analisti nella valutazione del cliente e nell'assegnazione del rating. È stato ulteriormente ottimizzato anche il processo di gestione andamentale che, usando nuovi indicatori e la capacità predittiva dei modelli di rating, si focalizza sulla clientela con media/elevata probabilità statistica di default nei dodici mesi successivi alla data di riferimento della classificazione e, più in generale, sulle posizioni che presentano criticità da monitorare.

Il Gruppo è inoltre da diversi anni impegnato in attività di sensibilizzazione sulla tematica, fornendo contributi operativi sulle più opportune procedure e



modalità di sviluppo dei rapporti di collaborazione tra il sistema finanziario e quello produttivo, anche nell'ambito di specifici convegni e tavole rotonde, interessando le stesse Associazioni di categoria per fornire consulenze e pareri sulla nuova logica dei rapporti banca-impresa.

Nel 2005 è poi partito un piano formativo rivolto ai gestori PMI e Small Business ed agli addetti alla valutazione del merito creditizio delle banche commerciali del Gruppo, che si propone di rifocalizzare l'approccio al business in funzione dei nuovi scenari indicati dai parametri di Basilea II.

• Progetto ANCE

Nella logica di supporto informativo-consulenziale alle PMI e in vista dell'entrata in vigore di Basilea II, è stato sviluppato, in collaborazione con l'Associazione Nazionale Costruttori Edili, uno strumento di diagnosi che consente alle aziende associate di verificare, in autovalutazione, il rating che verrebbe loro assegnato sulla base dei criteri di merito creditizio che saranno utilizzati dal sistema bancario.

Il test rappresenta un'assoluta novità, perché considera, accanto alla tradizionale analisi quantitativa dei bilanci, gli aspetti qualitativi delle imprese (organizzazione interna, esperienza nel settore, qualità del management, ecc.) e le caratteristiche finanziarie ed economiche dell'operazione per la quale viene richiesto il credito.

L'iniziativa costituisce pertanto un significativo esempio di partnership sociale, con l'obiettivo di sostenere le imprese nell'affrontare al meglio l'appuntamento di Basilea II, che da una parte suscita forti timori, ma che può rappresentare anche una grande opportunità.

Il test, tagliato su misura per le imprese di costruzione, ha ricevuto il massimo apprezzamento (*excellent*) da parte della Commissione europea ed è disponibile nel portale dell'ANCE (www.ance.it).

Nel 2005 i primi test di autovalutazione sottoposti al Monte dei Paschi hanno fornito indicazioni interessanti, con oltre il 50% delle imprese collocatesi nelle prime due classi di rating, mentre solo l'8% ha mostrato criticità che necessitano di essere affrontate per tempo.

• International Partner



Il Gruppo, ponendosi l'obiettivo di sostenere il processo di internazionalizzazione delle imprese "partendo dall'Italia", ha scelto di coniugare le logiche di prodotto con strutture e servizi di migliore prossimità al mondo delle imprese stesse e alle loro esigenze.

È stato quindi elaborato un nuovo modello di servizio, sono stati avviati i necessari interventi di tipo organizzativo e commerciale ed infine è stato presentato al mercato "International Partner", una nuova linea di attività consulenziali e di servizi bancari e professionali dedicati alle imprese con vocazione internazionale, che si aggiunge all'offerta di servizi estero tradizionali.

Tramite tali servizi l'impresa viene affiancata nel suo percorso di realizzazione dell'idea imprenditoriale, dalla definizione del progetto alla sua verifica tecnica, dall'analisi dei bisogni finanziari alla ricerca di fonti di copertura agevolate e di mercato.

La complessità dell'attività richiede competenze multidisciplinari (finanziarie, legali, fiscali, ambientali, ecc.), che vengono attivate anche attraverso uno specifico network di professionisti con sede nei "Paesi target".

Si tratta quindi di un modello innovativo di servizio che, evolvendo da una forma di assistenza passiva ad una gestione personalizzata del rapporto con il cliente, si esplica attraverso un approccio consulenziale finalizzato ad affiancarlo quale referente stabile, con notevoli vantaggi in termini di coordinamento di tutte le fasi del



processo di internazionalizzazione, qualificando sempre più il rapporto in ambiti di attività altamente fidelizzanti.

Va evidenziato che, per quanto riguarda gli investimenti all'estero, International Partner, con attenzione anche alle problematiche sociali, non gradisce quei progetti che prevedano una delocalizzazione totale delle attività produttive nazionali o che siano finalizzati ad obiettivi principalmente speculativi, tipici, ad esempio, del settore immobiliare.

- *Ricerca & Innovazione*

Anche nel 2005 è stata significativa l'attività del Gruppo relativa alla ricerca scientifica, con un consistente impegno nell'assistenza tecnica per l'efficace utilizzo dei relativi finanziamenti (Fondo per le Agevolazioni alla Ricerca, Fondo Ricerca Applicata), con particolare riguardo ai settori farmaceutico, medico-sanitario, delle biotecnologie e dell'ambiente, della valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e naturale, nonché a quelli industriali più innovativi. MPS Banca per l'Impresa, in particolare, ha analizzato 38 progetti per un programma di investimenti di oltre 96 milioni di euro.



Nell'ambito dei "Pacchetti Integrati di Agevolazione", previsti per le Regioni del Mezzogiorno, sono state esaminate 203 domande, comportanti investimenti per complessivi 1.165 milioni di euro.

In relazione alle attività di assistenza alla gestione del Fondo Innovazione Tecnologica del Ministero delle Attività Produttive, sono state istruite 17 operazioni per 15,3 milioni di euro di investimenti, inerenti a programmi di sviluppo ed innovazione di prodotto e di processo in vari settori industriali.

Di rilievo, inoltre, l'accordo con Confindustria, che prevede la costituzione di un plafond di 1,5 miliardi di euro, fruibile per tutto il 2006 e ripartito su base regionale, per finanziamenti a imprese associate, che intendano effettuare investimenti finalizzati all'innovazione tecnologica e al miglioramento della capacità competitiva (crescita dimensionale e internazionalizzazione).

- *Imprenditoria giovanile e femminile*

Nel 2005 sono stati erogati 126 finanziamenti, per oltre 5 milioni di euro, in favore di giovani imprenditori (secondo i parametri della Legge 44/86) e di aziende con management femminile (Legge 215/92).

In aggiunta ai fondi stanziati fin dall'entrata in vigore della Legge 215/92, sono stati predisposti i seguenti ulteriori prodotti in favore dell'imprenditoria femminile.

- *Convenzione Bellisario*

È proseguita l'attività nell'ambito della Convenzione da alcuni anni in essere tra il Gruppo MPS e la Fondazione Marisa Bellisario per lo sviluppo delle attività imprenditoriali femminili, allo scopo di facilitare l'accesso al credito delle imprese "in rosa" a condizioni particolarmente competitive.

I relativi progetti di investimento vengono esaminati da un apposito Comitato (composto da membri della Fondazione e da tecnici del Monte), che considera, anche sulla base della rispondenza dell'impresa alle condizioni previste dalla legge, la sua possibilità di accesso ai relativi benefici (erogazioni a fondo perduto e finanziamenti a tasso zero).



- *Diamo credito alle donne*

L'iniziativa nasce, dalla collaborazione del Gruppo MPS con la Regione Toscana, l'Amministrazione Provinciale di Siena ed Eurobic Toscana Sud, quale progetto di animazione economica avente lo scopo di sensibilizzare gli operatori del settore bancario sulle problematiche, di carattere relazionale, inerenti all'accesso al credito da parte delle donne imprenditrici. Nell'ambito del progetto, cui hanno partecipato anche altri istituti bancari con sedi in Toscana, in alcune strutture delle banche del Gruppo sono state attuate e sperimentate varie attività, tra cui l'affiancamento di addetti allo sportello da parte di donne imprenditrici o di esperte di dinamiche relazionali, al fine di approfondire le criticità emergenti nei rapporti tra gli operatori del credito e le donne che chiedono il finanziamento delle proprie imprese.



Partecipazioni in società attive in ambito sociale ed ambientale

Il Gruppo MPS, per consolidata tradizione, partecipa agli enti ed alle associazioni operanti a livello territoriale con finalità di miglioramento del tessuto sociale ed economico, fornendo sempre il proprio supporto finanziario e contribuendo attivamente, tramite la propria organizzazione, al conseguimento degli scopi previsti. In tale ambito, considera con interesse gli organismi i cui fini societari comprendono lo sviluppo del territorio, la promozione sociale, la sostenibilità ambientale.

Tra le numerose partecipazioni attualmente detenute, si riportano in tabella le più significative per dimensione patrimoniale e rilievo dell'attività svolta, fornendo di seguito un breve profilo di alcune.

- **Istituto per il Credito Sportivo.** Fondato nel 1957, con sede a Roma, è un Ente pubblico con personalità giuridica che esercita il credito, sotto forma di mutui a medio e lungo termine, per la costruzione, l'ampliamento la dotazione di attrezzature ed il miglioramento di impianti sportivi.
- **Fidi Toscana.** Nata nel 1975 per iniziativa della Regione e delle principali banche che vi operano, la finanziaria agevola, attraverso fondi di garanzia, l'accesso al credito delle PMI locali che presentano valide prospettive di crescita.
- **Agenzia Sviluppo Lazio.** Costituita nel 1999 quale strumento di attuazione della programmazione regionale in materia economica e territoriale, l'Agenzia rappresenta un indispensabile mezzo operativo per il potenziamento delle infrastrutture regionali e delle attività produttive, nonché per l'incremento dell'occupazione.
- **Finaosta.** Fondata nel 1982, la società opera sul territorio valdostano, su mandato della Regione Autonoma della Valle d'Aosta e direttamente con il proprio capitale, per l'attuazione di leggi regionali, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo socio-economico.
- **Siena Ambiente.** Partecipata da MPS Banca per l'Impresa, è Gestore Unico della raccolta e del trattamento dei rifiuti della provincia di Siena e di 41

**Partecipazioni del Gruppo MPS in società attive
in ambito sociale**

	Valore di Bilancio al 31.12.2005 (euro)	Partecipazione (% sul capitale)
Finanziarie con mission sociale	* 91.419.069	
Istituto per il Credito Sportivo S.p.A.	70.502.698	10,81
Fidi Toscana S.p.A.	18.940.811	29,18
Agenzia Sviluppo Lazio S.p.A.	927.491	1,87
Finaosta S.p.A.	763.599	0,56
Enti no profit**	* 833.613	--
Fondazione Mezzogiorno Tirrenico	538.520	--
Fondazione Mezzogiorno Sud Orientale	162.000	--
Fondazione L.E.M.	103.291	--
Enti di sviluppo del territorio	* 1.266.046	
Sviluppumbria S.p.A.	694.124	13,78
Grosseto Sviluppo S.p.A.	138.956	15,62
Valdarno Sviluppo S.p.A.	89.621	12,58
BIC - Business Innovation Center	* 103.583	
Eurobic Toscana Sud S.p.A.	76.747	15,68
BIC Umbria S.p.A.	8.014	0,34
Società di gestione ambientale	* 3.166.217	
Siena Ambiente S.p.A.:	2.410.487	14,00
AMA International S.p.A.	730.634	12,18
R.E.A. Regional Energy Agency S.p.A.	15.540	3,00
Società di gestione idrica	* 2.449.487	
Acque Blu - Arno Basso S.p.A.	1.605.651	8,00
Ombrone S.p.A.	843.836	14,99
Totale	99.238.015	

* Valore complessivo delle partecipazioni in società della categoria.

** Partecipazioni trasformate nel 2005 in contributi annuali spesi in conto economico.
Il dato non include le partecipazioni e le contribuzioni annuali in favore di Poli universitari e parchi scientifici.

comuni delle province di Terni, Arezzo e Grosseto, con un bacino d'utenza di circa 300.000 abitanti.

- **AMA International.** Società dell'Azienda Municipalizzata Ambiente di Roma, è leader a livello mondiale nel campo dei sistemi a ciclo integrato di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti domestici e industriali. Opera in diversi Paesi esteri (fra gli altri, Egitto, Senegal, Honduras), ponendo particolare attenzione alle abitudini e alle usanze delle popolazioni locali, ricercandone la collaborazione per contribuire al miglioramento delle loro condizioni.

Tra le partecipazioni merita inoltre sottolineare, sebbene la quota posseduta non sia particolarmente consistente, quella in **Banca Popolare Etica**, una realtà di cui il Monte condivide i principi ispiratori e le finalità. L'Istituto, nato nel 1998, si propone infatti quale punto di riferimento per i risparmiatori che condividono l'idea di coniugare una responsabile gestione del denaro con le iniziative socio-economiche che si ispirano a modelli di sviluppo sostenibile, in cui la produzione e la distribuzione della ricchezza siano fondate sui valori della solidarietà, della trasparenza civile e della realizzazione del bene comune. La Banca, specializzata nel settore no profit e nel campo dell'economia solidale, finanzia la cooperazione sociale, la cooperazione internazionale, la tutela dell'ambiente, la società civile.





Tenute agricole e attività agroindustriali

Il Monte dei Paschi, la cui denominazione rivela il collegamento con un periodo storico in cui la sua attività creditizia poggiava sulla garanzia dei pascoli della Maremma, ha una lunga tradizione di vicinanza al mondo dell'agricoltura. Questa sua attenzione alla terra, all'ambiente, al territorio, si è manifestata nel tempo con la progressiva acquisizione e la conservazione di importanti patrimoni agrari, fino alla recente costituzione di MPS Tenimenti, con cui il Monte ha inteso confermare questi antichi legami ed affermare una volontà di presenza in settori nei quali l'essenza della qualità è identificata nella sostenibilità dell'utilizzo delle risorse della natura.



MPS TENIMENTI S.p.A.
www.mpstenimenti.it

Presidente:
Antonio Sclavi

Amministratore Delegato:
Roberto Vivarelli

Direttore Generale:
Giovanni Bazzini

In MPS Tenimenti sono riunite le tenute agricole di proprietà del Monte: Fontanafredda, Chigi Saracini, Agricola Poggio Bonelli S.r.l. e Tenuta Marinella. Con terreni per 1.300 ettari in Piemonte, Liguria e Toscana, costituisce un'importante realtà produttiva che segue strategie di sviluppo basate sulla valorizzazione anche sociale dei territori e la produzione di beni agricoli di pregio.



Fontanafredda
www.fontanafredda.it

Fontanafredda è una tenuta collinare di oltre 100 ettari, situata nei comuni di Serralunga d'Alba, Barolo e Diano d'Alba, nel cuore delle Langhe piemontesi. La proprietà, già patrimonio di Vittorio Emanuele II, re di Sardegna, passò successivamente al conte di Mirafiori e di Fontanafredda, grazie al quale dal 1878 ebbe inizio la sua storia come azienda di produzione di vini e spumanti. Fontanafredda conserva intatte le testimonianze del suo passato, dalla residenza di caccia, al borgo, dalle ampie cantine, ai vigneti, che si estendono per 60 ettari, con una produzione media di 6,5 milioni di bottiglie, destinate ai mercati nazionali ed internazionali.



Agricola Poggio Bonelli S.r.l.
www.poggiobonelli.it

La tenuta, posseduta fin dal 1500 dalla famiglia Piccolomini, è un antico podere acquisito in anni recenti dal Monte. Ubicato a sud di Castelnuovo Berardenga, nel Chianti senese, si estende per oltre 50 ettari, dedicati in gran parte a vigneti specializzati e alla produzione di olio d'oliva di qualità. Agricola Poggio Bonelli S.r.l., controllata al 100% da MPS TENIMENTI, gestisce inoltre le attività agricole delle Fattorie Chigi Saracini e della Tenuta Marinella.



Chigi Saracini
www.chigisaracini.it

Le fattorie Chigi Saracini, appartenute fin dal XII secolo a nobili famiglie senesi, sono situate nel territorio di Castelnuovo Berardenga, nel cuore del Chianti. Si estendono per 850 ettari, di cui 60 destinati a vigneto specializzato, 30 a uliveto e il resto coltivato a seminativo e bosco.



Tenuta di Marinella
www.tenutamarinella.com

La "Fattoria Marinella", si sviluppa su una superficie di circa 300 ettari nella pianura tra il fiume Magra, il golfo dei Poeti e le colline della bassa Val di Magra, nei Comuni di Ameglia e Sarzana, in provincia di La Spezia. Attua colture estensive e produce latte fresco di alta qualità proveniente da un allevamento di 700 mucche selezionate.



Il Braille Pack del latte Marinella



La Tenuta di Marinella ha sviluppato, in collaborazione con la Sezione di La Spezia dell'Unione Italiana Ciechi e Italpack Cartons di Lacedonia (AV),

la produzione di "Braille Pack", un contenitore di latte che, oltre all'aspetto informativo, esprime anche un forte senso di attenzione al sociale. La confezione realizzata per il Latte Marinella contiene infatti le informazioni obbligatorie per l'etichettatura anche in alfabeto Braille, andando così incontro alle esigenze dei non vedenti.

Il Braille Pack ha vinto l'Oscar dell'Imballaggio 2005, premio organizzato dall'Istituto Italiano Imballaggio per i sistemi di packaging più innovativi.

La voce degli stakeholder

Il contenitore di latte della Tenuta di Marinella che riporta informazioni in braille sul prodotto è senz'altro un'iniziativa importante e innovativa in favore delle persone con disabilità; un'iniziativa che l'Unione Italiana Ciechi, che vi ha collaborato con convinzione attraverso la Sezione di La Spezia, non può che apprezzare. È del tutto evidente, peraltro, che una scritta in braille su un contenitore di latte non può soddisfare tutte le esigenze di autonomia di un non vedente che si avvicina agli scaffali di un supermercato.

Tuttavia, auspichiamo che questo primo passo serva a stimolare l'attenzione ed a promuovere concreti comportamenti da parte delle aziende, in modo che la disponibilità di prodotti con queste scritte venga il più possibile incrementata. Ci auguriamo in questo senso di poter constatare che questo piccolo esempio di Marinella possa essere seguito da tanti altri.

Prof. Enzo Tioli

Vice Presidente Unione Italiana Ciechi



MARINELLA S.p.A.



Società del Gruppo MPS dedicata allo sviluppo ed alla valorizzazione economica della bassa Val di Magra, sta realizzando il "Progetto Marinella", già presentato alle varie istituzioni e alle comunità locali e attualmente all'esame della "Conferenza dei Servizi", che, nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale e sociale, ha l'obiettivo di riqualificare l'intera area e promuovere la realizzazione di un'economia di distretto attraverso un'offerta turistico-immobiliare di qualità, destagionalizzata, in grado di soddisfare le nuove attese dei cittadini. In fase progettuale primaria importanza è stata data alla salvaguardia dell'ambiente e del paesaggio. Sono state infatti realizzate valutazioni di impatto e studi di sostenibilità ambientale, che non hanno prodotto solo schede prescrittive ma anche suggerito scelte idonee a migliorare l'ambiente. È il caso, in particolare, del nuovo sistema infrastrutturale che eviterà al traffico di attraversamento (attualmente il 40% sul totale) di percorrere centri abitati e, con la messa a dimora di nuove piante e le schermature vegetali, migliorerà le visuali e gli sfondi, oltre che controbalanciare le emissioni di CO₂ in atmosfera.

Magazzini Generali Fiduciari di Mantova



I Magazzini Generali Fiduciari di Mantova S.p.A., con sede e stabilimento a Suzzara (MN) ed un altro stabilimento a Corcagnano (PR), dispongono di due moderni impianti di stagionatura formaggi a pasta dura, in particolare Parmigiano Reggiano e Grana Padano, ambedue ubicati nella zona di origine del Parmigiano Reggiano, con possibilità di stoccaggio complessivo fino a 400.000 forme (160 mila quintali).

Attualmente la società può contare su una clientela composta da produttori e commercianti di Parmigiano Reggiano e Grana Padano, per un totale di circa 50 controparti, tra le quali si annoverano alcuni tra i più noti operatori del settore a livello nazionale.

I Magazzini Generali, negli oltre 20.000 mq di superficie coperta, dispongono di impianti di termo-climatizzazione che garantiscono, nel rispetto dei disciplinari dei rispettivi prodotti a Denominazione di Origine Protetta (Parmigiano Reggiano e Grana Padano), un clima costante, evitando sbalzi di umidità e temperatura e favorendo la migliore e corretta stagionatura del formaggio sino al raggiungimento della maturazione ideale. La conservazione del prodotto viene assicurata dall'utilizzo di macchine pulitrici e rivoltatrici automatiche e manuali; queste ultime permettono di verificare e correggere, tramite personale formato, competente ed esperto (la forza lavoro è di 34 addetti, di cui 24 alle dirette dipendenze della Società), eventuali difetti di stagionatura.

Per entrambi gli stabilimenti è stata rilasciata, da parte della Società "DET NORSE VERITAS", la Certificazione UNI EN ISO 9001:2000, che attesta il perfetto controllo su tutti i processi aziendali e garantisce sull'affidabilità e la sicurezza del prodotto e del servizio.

I Magazzini Generali Fiduciari di Mantova sono autorizzati con Decreto Ministeriale a rilasciare, su richiesta dei proprietari del formaggio depositato, Fedi di Deposito e Note di Pegno; titoli rappresentativi delle merci che permettono un agevole accesso ad operazioni bancarie di anticipazione e finanziamento.



Comunicazione e Brand Management

Con la creazione dell'Area Comunicazione, le attività inerenti alle relazioni esterne, alla comunicazione istituzionale, al marketing e alla pubblicità, fino al 2004 seguite da diverse funzioni aziendali, sono state riunite in un unico presidio specialistico, al fine di poterle gestire in maniera organica e sviluppare in chiave strategica l'immagine del Gruppo. In coerenza con l'identità ed i valori distintivi del Monte, l'Area opera per costruire e realizzare rapporti franchi, aperti e continuativi con i media, gli opinion maker, il mercato, i vari stakeholder e il pubblico in genere.

L'Area Comunicazione fa diretto riferimento al Presidente del Consiglio di Amministrazione per le attività di carattere istituzionale ed al Direttore Generale per gli aspetti correlati allo svolgimento dell'operatività. Essa ha il compito di governare e proteggere l'identità e l'immagine del Gruppo attraverso:

- la diretta gestione dei rapporti con i mezzi di informazione e il costante seguimento delle problematiche e delle opportunità derivanti dalle notizie di rilievo inerenti al Gruppo;
- la promozione, il coordinamento e l'esecuzione dei progetti di comunicazione intrapresi nel Gruppo;
- la rappresentazione agli stakeholder (investitori, clienti, dipendenti, istituzioni) di un'immagine unitaria e coerente del Gruppo, nel rispetto delle specificità dei singoli brand commerciali.

Nei confronti del mercato, le attività di comunicazione si sono sviluppate nel 2005 attraverso numerosi incontri con gli analisti e gli investitori istituzionali (vedasi Capitolo "Azionisti - Investor Relations", a pagina 88), con l'intensificazione delle relazioni con la stampa e i media in genere.

Per quanto riguarda la comunicazione attinente alla promozione dell'immagine e del marchio, il 2005 ha visto il Monte puntare ancora sul valore e sulla centralità delle persone. "Una Banca fatta di persone" è, infatti, il *payoff* della campagna pubblicitaria condotta diffusamente a mezzo stampa e televisione che, all'insegna della continuità, ha inteso riflettere quelli che sono i valori centrali del Monte: l'attenzione ai dipendenti e ai clienti.

Brand management

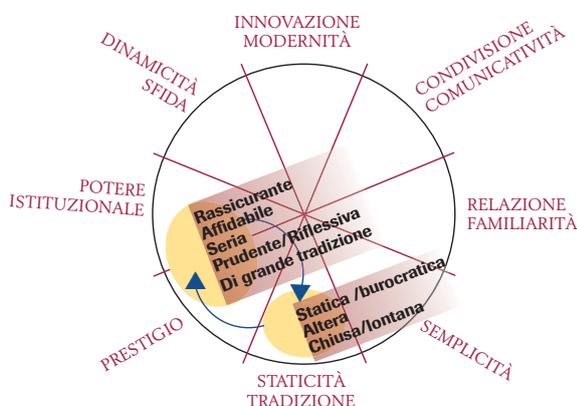
Al fine di conoscere i livelli di percezione del marchio "MPS" e di focalizzare i valori positivi riconosciuti all'Azienda dal pubblico di riferimento, sui quali impostare le future strategie di comunicazione e di sviluppo del brand, è stata incaricata la società di ricerca TNS Infratest di realizzare una specifica indagine di mercato.

Dalla ricerca, conclusasi nel gennaio 2005, è emerso come l'identità del Monte abbia un valore fondamentale nella "tradizione" e sia connotata in positivo da caratteri quali la secolarità della sua storia, il prestigio, la potenza, la solidità, la prudenza. Sono stati peraltro sottolineati anche aspetti non del tutto positivi, quali la staticità, l'autoreferenzialità, l'esclusività.

Importanti sono anche gli ulteriori elementi di identità del Monte evidenziati sia dai dipendenti che dai clienti, che gli riconoscono la capacità di relazione e di instaurare legami con il territorio in cui esso opera.

Fondamentale appare, infine, il valore dell'eticità, ritenuto centrale e fortemente percepito nel top management, interiorizzato dai dipendenti ed avvertito in certa misura anche dalla clientela, che riconosce come le persone della banca "rispettano la parola data". Questo valore si traduce in: integrità, prudenza, sostegno alle realtà locali, mecenatismo culturale ed artistico, lealtà

Immagine percepita delle Banche del Gruppo MPS
Ricerca TNS Infratest, gennaio 2005





verso il cliente e considerazione per le sue esigenze.

Sul fronte della percezione complessiva del brand, occorre segnalare gli esiti dell'indagine condotta da Research International, network internazionale specializzato in ricerche per il marketing, che ha rilevato, attraverso interviste ad un campione di circa 2.500 persone, come il Monte goda di un'elevata reputazione presso il grande pubblico, al secondo posto tra gli istituti bancari.

Relazioni con i media

Nella gestione delle relazioni istituzionali, in particolare con i media "corporate" ed i media locali, l'Area Comunicazione opera a stretto contatto con gli organi di indirizzo e coordinamento del Gruppo, per rendere efficaci, organici e tempestivi i messaggi chiave da diffondere all'esterno.

Particolare attenzione viene prestata agli organi di comunicazione, sia nazionali che locali, ed agli ambienti di formazione delle opinioni, verso i quali l'Area esprime, nell'ottica di una sentita esigenza aziendale di visibilità e di trasparenza, processi e modalità di comunicazione particolarmente intensi.

Rientrano in tale ambito la gestione, anche sotto il profilo tattico/operativo, di una varietà di iniziative di comunicazione, sia istituzionali che di prodotto, quali la presenza di funzioni del Gruppo a convegni, seminari, tavole rotonde, la partecipazione ad eventi

mediatici, l'organizzazione di conferenze, la diffusione di comunicati stampa, il rilascio di interviste, ecc. I buoni livelli di qualità raggiunti dal Monte nelle relazioni con i media trovano conferma nei risultati dell'indagine condotta nell'ottobre 2005 dalla Makno & Consulting, istituto di ricerche sociali e di mercato, la quale ha intervistato un campione di giornalisti delle principali testate economiche del Paese. Dall'indagine è emerso come l'ufficio stampa del Gruppo, nell'ambito delle maggiori aziende nazionali, sia fra i migliori per disponibilità, qualità delle informazioni, velocità di risposta, servizi forniti, accessibilità dei vertici aziendali e del top management.

Il Gruppo, per la capillare distribuzione delle strutture ed il forte radicamento nel territorio, è anche un sensore particolarmente attento alle vicende ed alle espressioni economiche, sociali e culturali, proponendosi pertanto quale naturale interlocutore delle istanze e degli organi di informazione locali.

Con alcune delle più importanti testate nazionali di informazione sulla CSR il Gruppo ha instaurato rapporti di cooperazione che valorizzano la loro attenzione e l'interesse per le iniziative che realizza in tale ambito. La loro esigenza di informare costantemente il pubblico, infatti, viene sentita come uno stimolo ad essere coerente con i programmi annunciati. Con esse, quindi, il Monte ha sostanzialmente aperto una finestra sulle proprie attività, mantenendo un filo diretto che consente di seguire la realizzazione di un comune obiettivo: la promozione e l'attuazione della CSR.

Rapporti con la stampa

anno 2005

Comunicati	176
Conferenze e incontri	15
Articoli*	8.200

* Articoli di stampa in cui si è parlato del Gruppo MPS.





Relazione ambientale



Intendiamo continuare ad essere punto di riferimento, non solo per il settore bancario, per la gestione degli aspetti ambientali. Vogliamo con questo favorire, a monte e a valle della nostra realtà, lo sviluppo di coscienze e pratiche ambientali tese alla conservazione ed al rispetto delle risorse naturali, anche promovendo nelle nostre relazioni commerciali processi e prodotti ad impatto positivo sull'ambiente.

Gestione degli impatti ambientali

Gli impatti sull'ambiente dell'attività del Gruppo MPS sono di due tipi:

- diretti, in relazione alla propria operatività. Sono principalmente prodotti dall'ordinaria gestione delle strutture aziendali e dai viaggi di lavoro effettuati dal personale. Essi consistono nel consumo di carta e di risorse naturali esauribili, quali acqua ed energia, nella produzione di rifiuti e nell'emissione in atmosfera di gas ad effetto serra;
- indiretti, determinati dalle attività dei propri clienti e fornitori. Sono associati alla principale funzione del Gruppo quale fornitore di mezzi finanziari a titolo di credito e di capitale, nonché ai suoi processi di acquisto di beni e servizi.

Per un'efficace gestione di detti impatti, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha definito nel novembre del 2002 una specifica Politica ambientale, che impegna la Banca ed il Gruppo MPS a:

- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, riducendo in maniera progressiva la propria "impronta ecologica";

- sviluppare politiche di credito e di investimento che premiano processi e prodotti ad impatto positivo sull'ambiente;
- assicurare al personale ed agli altri stakeholder una costante informazione sulla politica e gli obiettivi ambientali dell'Azienda.

Dialogo con gli stakeholder

Scuola di Comunicazione Ambientale Antonio Cederna



La Scuola di Comunicazione Ambientale Antonio Cederna, nata dalla collaborazione tra l'Editoriale "La Nuova Ecologia" e il Centro per lo Sviluppo Sostenibile di Legambiente, ha sede a Rispecchia (GR), ove promuove attività di formazione specialistica sulle tematiche della Responsabilità Sociale d'Impresa, dello sviluppo sostenibile, del *green marketing*. Il Monte condivide le finalità della Scuola, di cui sostiene, fin dalla sua costituzione, le attività anche attraverso la partecipazione e l'intervento di propri esponenti agli eventi ed ai corsi organizzati.



Il Sistema di Gestione Ambientale costituisce il riferimento organizzativo/procedurale per l'implementazione della Politica. Precise linee guida e regole comportamentali hanno finora avuto organica applicazione, in conformità ai principali standard certificativi (ISO 14001 e EMAS), nella Capogruppo e nella controllata MPS Banca per l'Impresa (vedasi Capitolo "Governance e Responsabilità Sociale - Organizzazione", a pagina 31). La loro graduale estensione alle altre Aziende del Gruppo è prevista nell'ambito di uno specifico programma di indirizzo, attualmente in fase di definizione.

Al Sistema sovrintende un Comitato di direzione con il compito di definirne le *policies*, verificandone l'efficacia attraverso un periodico riesame generale.

Le direzioni territoriali sono responsabili per la gestione degli impatti ambientali generati dalle attività delle filiali di competenza. Appositi "Referenti per l'Ambiente e la Sicurezza" sono a tal fine incaricati di svolgere attività di monitoraggio e controllo nelle varie dipendenze per verificarne costantemente l'aderenza ai requisiti legislativi ed aziendali in materia di ambiente e sicurezza.

Nel 2005, in considerazione delle variazioni intervenute nel contesto normativo e dei margini di miglioramento evidenziati anche dall'Ente di certificazione, è stato sviluppato un processo di revisione del Sistema di Gestione Ambientale, che, nel maggio 2006, ha determinato tra l'altro il rinnovo triennale della certificazione ISO 14001 di Banca MPS. Nell'occasione, è stata ulteriormente focalizzata l'attenzione sugli impatti ambientali indiretti, nella prospettiva di una sempre più estesa considerazione di aspetti ecologici nell'ambito dell'operatività aziendale.

Anche l'attività di monitoraggio e controllo interno è stata intensificata, con l'implementazione nelle realtà operative della procedura informatica a ciò dedicata (MPSafe). Sono state inoltre effettuate circa 40 verifiche a cura di auditor ambientali interni e numerosi sopralluoghi di valutazione da parte dei "Referenti" territoriali. Le risultanze di tali attività hanno evidenziato alcune anomalie rispetto ai requisiti del Sistema,

consistenti principalmente in carenze nella gestione documentale degli adempimenti normativi inerenti alla manutenzione impiantistica ed allo smaltimento dei rifiuti, nonché in un non sempre puntuale seguimento delle attività di sorveglianza e controllo da parte delle funzioni preposte.

Tutte le anomalie sono state comunque opportunamente trattate e risolte.

Le segnalazioni circa potenziali o effettivi impatti causati dall'operatività delle sedi aziendali sull'ambiente circostante, hanno riguardato solo alcuni casi di rumorosità degli impianti di condizionamento. Tali circostanze, evidenziate in genere dal vicinato, sono state prontamente affrontate e gestite da Paschi Gestioni Immobiliari, che ha commissionato un'estesa indagine a RINA S.p.A. per la valutazione dell'efficienza complessiva di detti impianti, anche in relazione al rispetto delle norme sull'inquinamento acustico.

Sono state ulteriormente potenziate le attività di sviluppo delle competenze interne e di diffusione della cultura in materia di gestione ambientale, attraverso la realizzazione di varie iniziative di formazione e sensibilizzazione, tra cui:

- l'offerta, con modalità e-learning, di un corso base sul tema della responsabilità socio-ambientale d'impresa;
- la realizzazione di un corso di aggiornamento rivolto ai "Referenti" territoriali sul tema "Impresa e ambiente", sugli aspetti operativi del Sistema e sull'implementazione della procedura informatica MPSafe;
- la partecipazione, da parte del Settore Politiche Ambientali ad un corso di 8 ore sulla nuova edizione della Norma ISO 14001 e sulle tecniche di auditing ambientale;
- la partecipazione, da parte di Paschi Gestioni Immobiliari ad un corso di perfezionamento per esperti in legislazione ambientale, della durata di 100 ore, ed a programmi formativi in materia di *energy management*.



Eco-efficienza interna

Il Gruppo MPS, con l'obiettivo di ridurre in maniera progressiva gli impatti ambientali diretti e di dare efficacia alle proprie politiche in materia, ha intrapreso, con attenzione anche all'economicità degli interventi necessari, vari programmi d'azione.

Per una misurazione delle prestazioni raggiunte vengono utilizzati gli indicatori riportati dalle principali linee guida internazionali sulla rendicontazione ambientale. Detti indicatori sono quantificati annualmente, sia in base alle rilevazioni dirette effettuate, sia attraverso l'elaborazione di rappresentative ed attendibili operazioni di stima.

Performance ambientali*	2004	2005
Energia totale per dipendente (TEP)	1,86	1,81
Energia elettrica per dipendente (kWh)	6.783	6.594
Carta per dipendente (kg)**	86	89
Fogli A4 per dipendente al giorno (n.)	42	52
Consumo di acqua per dipendente al giorno (litri)**	113	85
Produzione di rifiuti per dipendente (kg)**	58	85
Percorrenze auto per dipendente (km)	2.267	2.151
Emissioni di CO ₂ per dipendente (kg)	2.074	1.430

* Gli indicatori utilizzati sono in linea con i principi riportati nel documento, patrocinato dall'UNEP, "EPI Finance 2000 - Environmental Indicators for the Financial Industry" e nel manuale "VFU Indicators 2003 - Internal Environmental Performance Indicators for the Financial Industry", elaborato dall'associazione VFU (Association for Environmental Management in Banks, Saving Banks and Insurance Companies).

** Dati riferiti alla Capogruppo.

I dati riportati in questa Relazione riguardano le attività delle tre principali banche commerciali, di MPS Banca per l'Impresa e del Consorzio Operativo, in cui opera complessivamente oltre l'80% del personale del Gruppo. Solo alcuni di tali dati, a causa di una non sempre adeguata omogeneità delle procedure di rilevazione che ne assicurino la confrontabilità, sono riferiti alla Capogruppo.

Edilizia eco-compatibile

Paschi Gestioni Immobiliari S.p.A., che cura la realizzazione e la gestione delle sedi operative e delle strutture di tutte le Aziende del Gruppo (*facility management, engineering, building, ecc.*), ha definito, con l'obiettivo di uniformare e razionalizzare i processi di progettazione delle filiali, nuovi standard realizzativi, introducendo ulteriori requisiti di compatibilità ambientale rispetto ai precedenti modelli di riferimento. In considerazione delle evidenti sinergie tra le finalità di carattere ambientale e gli obiettivi di contenimento dei costi indicati dal Piano Industriale di Gruppo, particolare attenzione viene posta al risparmio energetico e all'eco-preferibilità dei materiali impiegati, attraverso:

- l'installazione di impianti di illuminazione "intelligenti", con regolazione automatica dell'intensità della luce artificiale in funzione dell'apporto di quella naturale e della presenza di persone nell'ambiente;
- l'adozione di sistemi di climatizzazione ad alta efficienza energetica;
- l'installazione di dispositivi per la programmazione annuale del funzionamento degli impianti di riscaldamento/climatizzazione ed il loro fermo nelle giornate di festività;
- l'auto-produzione, laddove possibile, di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- l'utilizzo di infissi a bassa dispersione termica;
- la preferenza di componenti di arredo prodotti con materiale naturale e/o riciclato, ovvero provenienti da stabilimenti in possesso di certificazione ambientale dei processi produttivi;
- la preferenza per materiali caratterizzati da elevata durabilità.

Intendiamo sviluppare sensibilità e pratiche ambientali in grado di assicurare la tutela e l'utilizzo razionale delle risorse naturali.



www.eu-greenlight.org

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

Il Gruppo vi aderisce sin dal novembre del 2001 con i seguenti obiettivi:

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



www.abienergia.it

Abi Energia è un Consorzio d'erogazione di servizi nell'ambito del settore energetico ed un punto di riferimento per attività legate all'ottimizzazione dell'efficienza energetica nel sistema bancario.

Il Gruppo vi aderisce sin dalla sua costituzione, avvenuta nel 2003, con i seguenti obiettivi:

- riduzione del rischio operativo associato all'utilizzo di energia;
- riduzione della quantità di energia consumata;
- riduzione dei costi di approvvigionamento energetico;
- riduzione dell'impatto ambientale del consumo energetico.

Energia

Nelle sedi del Gruppo vengono costantemente ricercate le migliori soluzioni strutturali, impiantistiche e gestionali atte ad ottimizzare i consumi energetici. Fin dall'emanazione della Legge n. 10 del 1991, il Monte ha, in tal senso, individuato al proprio interno la figura dell'energy manager, che dal 2003 ha assunto le medesime funzioni per l'intero Gruppo.

Nel 2005 le iniziative in campo energetico hanno riguardato, in particolare:

- la prosecuzione degli interventi previsti dal Programma Green Light della Commissione Europea. Dal novembre 2001 ad oggi sono complessivamente 148 (87 nel solo 2005) le sedi adeguate alle più efficienti tecnologie illuminotecniche, per un totale di quasi 50.000 m² (oltre 20.000 nel 2005). Grazie agli interventi realizzati nel corso del 2005, i consumi annui di energia elettrica per l'illuminazione sono scesi da 951.685 a 607.425 kWh, con un risparmio quindi del 36% rispetto alla situazione originaria ed un conseguente contenimento di costi pari a circa 100.000 euro l'anno;
- la partecipazione alle attività di studio e di approfondimento nell'ambito di ABI Energia, il Consorzio promosso dall'Associazione Bancaria Italiana con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di politiche e progetti di risparmio energetico;



- l'incremento delle quote di partecipazione a Idroenergia S.c.r.l., il Consorzio di autoproduzione di energia idroelettrica con sede in Valle d'Aosta. Sono 1.523, al 31 dicembre 2005, le sedi del Gruppo contrattualizzate con Idroenergia, per un consumo equivalente di energia elettrica pari ad oltre l'85% del totale;
- lo sviluppo di progetti per l'installazione di pannelli fotovoltaici nelle sedi del Gruppo, 6 dei quali sono stati ammessi al "Conto Energia", il sistema di

incentivazione della produzione di energia elettrica mediante conversione fotovoltaica della fonte solare, promosso dal Ministero delle Attività Produttive. I siti riguardano gli immobili di Rosia, Poggibonsi e Torrita, in provincia di Siena, Pietrasanta-Focette (LU), Lamezia Terme-Sant'Eufemia (CZ) e Surbo (LE);

- un'indagine finalizzata a verificare, in un'ottica di miglioramento, gli attuali livelli di efficienza complessiva ed i consumi energetici degli impianti di climatizzazione. Nel 2005 sono stati effettuati, in collaborazione con l'Ente di controllo e certificazione RINA S.p.A., sopralluoghi in circa 100 sedi del Gruppo in Lombardia;
- l'attività, avviata nel 2004, di adeguamento e sostituzione di impianti di climatizzazione in un'ottica di efficientamento energetico (nel 2005 effettuati interventi in 140 sedi);
- la conversione, da gasolio a metano, di 10 impianti di riscaldamento, con conseguente riduzione delle relative emissioni atmosferiche;
- lo sviluppo di sistemi informatici per il pagamento/contabilizzazione dell'energia e per il monitoraggio dei consumi. Nel febbraio 2006 è stato attivato il sistema di fatturazione telematica SEFU (Sistema di Elaborazione Fatture Utenze), per automatizzare il processo di pagamento e contabilizzazione delle fatture dell'energia elettrica, centralizzando il controllo e la gestione di costi e consumi energetici. Il sistema sarà successivamente utilizzato anche con riguardo alle altre fonti energetiche.

Consumo di energia	2004	2005
Energia elettrica (kWh)	147.869.618	143.712.181
da fonte rinnovabile (%)**	73	88
Metano (m ³)*	5.105.358	4.960.402
Gasolio (litri)*	982.183	926.177
Energia totale (TEP)	40.550	39.473

* Dati calcolati in base alle spese annue rapportate ai rispettivi costi unitari.

** I dati comprendono sia i consumi di energia prodotta dagli impianti idroelettrici del Consorzio Idroenergia, sia la quota di produzione Enel da fonti rinnovabili (fonte: Rapporto Ambientale Enel 2004).

Dialogo con gli stakeholder

Acqua preziosa liquidità

Campagna di informazione per un uso responsabile e consapevole dell'acqua



Il Gruppo MPS collabora con l'Associazione dei consumatori Cittadinanzattiva alla realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione sull'uso responsabile dell'acqua.

L'idea, sviluppata con Cittadinanzattiva nell'ambito dei più complessivi rapporti del Monte con le associazioni dei consumatori (Consumer Lab), nasce da una condivisione circa l'importanza dell'acqua e di una sua efficace salvaguardia, quale bene comune, sempre più scarso e per questo sempre più prezioso.

Evitare gli sprechi di acqua e contenere i costi è un imperativo sia per le aziende che vogliono "far quadrare i bilanci", sia per la società in genere. Risparmiare acqua significa, infatti, risparmiare anche sulla bolletta, aspetto non trascurabile per un crescente numero di famiglie oggi alle prese con un rapporto difficile tra livello degli stipendi e costo della vita. E con questa iniziativa, attraverso un dialogo franco tra cittadini-consumatori e gli Enti locali preposti alla gestione dei servizi idrici, si cercherà proprio di accrescere il grado di consapevolezza degli utenti su come fare a ridurre i consumi, su come si forma e come si legge la bolletta dell'acqua, sulle risorse ed i servizi degli Enti.

La campagna, lanciata il 22 marzo 2006 in occasione della giornata mondiale dell'acqua, interesserà nel corso dell'anno privati e aziende, adulti e bambini, istituzioni e associazioni, attraverso 16 seminari in 8 città italiane (Siena, Mantova, Torino, Bari, Firenze, Palermo, Bologna e Salerno).



Materiali di consumo

La carta

La carta rappresenta per il Gruppo MPS il principale materiale di consumo. Per la sua gestione viene preferito un approccio di tipo integrato, che considera il prodotto nel suo intero ciclo di vita (acquisto, utilizzo, smaltimento) allo scopo di minimizzare gli impatti ad esso complessivamente associati.

La gestione della fine del ciclo di utilizzo carta vede una sempre maggiore diffusione di pratiche di raccolta differenziata e riciclaggio, anche attraverso la definizione di specifici accordi di collaborazione con Amministrazioni comunali, con fornitori e con enti gestori dei servizi locali di trattamento dei rifiuti.

Consumo di carta (t)*	2004	2005
Carta xerografica	641	732
Carta prestampata	292	286
Moduli continui	132	86
Carta totale	1.065	1.103

* Dati riferiti alla Capogruppo.

Produzione di rifiuti speciali (kg)*	2004	2005
Carta e cartone	449.216	759.115
Imballaggi (escluso cartone)	100.424	201.412
Apparecchiature fuori uso	7.305	2.977
Cartucce toner	21.891	16.934
Altri rifiuti	141.593	78.282
Rifiuti totali	720.429	1.058.724

* Dati riferiti alla Capogruppo.

Per quanto riguarda la fase di acquisto, oltre il 70% della carta è ottenuta da cellulosa estratta da foreste gestite in modo sostenibile, prodotta in stabilimenti in possesso di certificazione ambientale di processo, ovvero senza utilizzo di agenti sbiancanti a base di cloro elementare.

In fase di utilizzo, l'obiettivo di contenere i consumi di carta viene perseguito attraverso il continuo sviluppo ed il crescente impiego dei supporti informatici nelle normali attività di ufficio e nelle comunicazioni interne, e la promozione per un utilizzo diffuso dei canali telematici nei rapporti con la clientela. Nel 2005 sono state sviluppate, in particolare, le seguenti iniziative:

- installazione di attrezzature predisposte per la stampa fronte/retro sia di documenti di lavoro, sia di estratti conto e varie comunicazioni per la clientela;
- informatizzazione degli estratti conto e di altre comunicazioni "di servizio" e commerciali alla clientela (Carta Stop);
- sviluppo di un'architettura innovativa che consente l'utilizzo della firma digitale per la gestione dei servizi di incasso e pagamento per conto della Regione Toscana.

Carta stop



Nel 2005 è stato sviluppato il servizio "documenti on-line" che, attraverso l'attivazione di uno specifico canale di comunicazione con la clientela (nell'ambito della piattaforma aziendale di internet banking), mira a "smaterializzare" i documenti bancari (es. estratti di conto corrente) tradizionalmente inviati attraverso il servizio postale. I clienti che aderiscono all'iniziativa possono avere accesso, anche a seguito di avvisi e-mail o SMS, a tali documenti in formato elettronico, aventi comunque pieno valore legale.



Il toner

Altro materiale di consumo largamente impiegato nelle attività aziendali è il toner. Allo scopo di minimizzare la produzione di tali rifiuti e gli oneri per il loro smaltimento, nel 2005 sono state avviate varie iniziative, tra cui si segnalano:

- il progetto “Inchiostro”, promosso dal Comune di Mantova, cui la Banca Agricola Mantovana ha aderito, immettendo le proprie cartucce di toner esausto in uno specifico circuito per la loro rigenerazione e valorizzazione commerciale;
- il progetto “Ecoprint”, sviluppato in collaborazione con Basilichi S.p.A., uno dei principali fornitori di servizi tecnologici del Gruppo MPS, con cui è stato definito un sistema interno di raccolta e rigenerazione delle cartucce di toner per stampanti, ai fini di una loro reimmissione nei processi di approvvigionamento della Capogruppo.

Le fonti di CO₂ attribuibili in particolare alle attività aziendali sono di due tipi:

- dirette - consistenti essenzialmente negli impianti di riscaldamento utilizzati dalla diverse unità operative e nei trasporti del personale per ragioni di servizio;
- indirette - riconducibili ai processi di produzione di energia elettrica acquistata ed agli approvvigionamenti di prodotti di consumo per le necessità operative.

Attraverso una gestione delle strutture in un’ottica di eco-efficienza e l’impegno ad una sempre maggiore razionalizzazione dei trasporti, il Gruppo persegue l’obiettivo di ridurre nel tempo le proprie emissioni di CO₂.

I dati evidenziano la validità delle scelte attuate. Il notevole incremento dell’energia rinnovabile di cui le sue Aziende si approvvigionano e la significativa riduzione delle emissioni dirette, riconducibili all’utilizzo di autovetture per le missioni di lavoro, hanno infatti consentito di conseguire un abbattimento delle emissioni totali di CO₂ del 15%.

Cambiamenti climatici

In virtù del tipo di attività svolte dalle Aziende del Gruppo, le varie realtà operative generano emissioni in atmosfera molto limitate, sia in termini di entità che di pericolosità per l’ambiente e per la salute dell’uomo. Mentre quindi i fenomeni di inquinamento locale dell’aria si possono considerare trascurabili, le notevoli dimensioni dell’operatività aziendale complessiva portano invece a ritenere che il Monte sia all’origine della produzione di quantità significative di anidride carbonica (CO₂) che, come noto, è il principale gas ad effetto serra.

Trasporti stradali (km)	2004	2005
Trasporti totali	49.416.220	46.868.426

Emissioni di CO ₂ (t)*	2004	2005
Da energia	36.699	23.102
Da trasporto	8.524	8.056
Emissioni totali	45.223	31.158

* Nota metodologica

Per il calcolo dei quantitativi di CO₂ prodotta, non esistendo attualmente modelli di rendicontazione standard universalmente riconosciuti, vengono utilizzati i seguenti parametri:

Fonte di CO ₂	Coefficiente	Metodologia
Consumo di energia elettrica	0,504 kg CO ₂ /kWh per il 2005 (0,519 per il 2004)	Rapporto Ambientale 2004 dell’ENEL
Consumo di gasolio	2,68 kg CO ₂ /litro	The GHG Indicator: U.N.E.P. Guidelines for Calculating GreenHouse Gas Emissions for Business and Non-Commercial Organizations
Consumo di metano	2,93 kg CO ₂ /t	id.
Trasporto - auto a benzina	0,185 kg CO ₂ /km	id.
Trasporto - auto a gasolio	0,156 kg CO ₂ /km	id.



Negli ultimi anni si è potuto inoltre registrare un progressivo aumento delle riunioni effettuate in videoconferenza, che ormai rappresentano una vantaggiosa consuetudine organizzativa, oltre allo sviluppo dell'offerta formativa a distanza, attraverso il potenziamento della piattaforma di e-learning e l'organizzazione, in parte ancora sperimentale, di aule virtuali.



Per quanto riguarda le specifiche problematiche inerenti alla gestione degli spostamenti casa-lavoro, è da segnalare, per il 2005, l'adesione di Banca Toscana ad una campagna di sensibilizzazione promossa dal Comune di Firenze in tema di sostenibilità della mobilità urbana, finalizzata all'incentivazione di forme di risparmio energetico anche attraverso il ricorso a modalità di trasporto alternative all'automobile. Nell'ambito di tale iniziativa, la Banca ha effettuato un'indagine interna sulla mobilità del personale di Direzione Generale, individuando, sulla base delle informazioni raccolte attraverso oltre 200 questionari, i sistemi di spostamento maggiormente utilizzati e le possibili alternative da seguire.

Impatti ambientali indiretti

La valutazione dei rischi e delle opportunità connessi alle modalità con cui le aziende clienti ed i fornitori affrontano le problematiche ambientali è un tema considerato con grande interesse dalle Aziende del Gruppo. Sebbene il controllo completo su tali aspetti rientri nelle competenze dell'impresa, il Monte intende comunque esercitare un'influenza positiva sulla loro gestione, nell'intento di favorire la diffusione di una cultura dell'ambiente forte e duratura.

Rischio ambientale

Il rischio ambientale con cui il Gruppo è chiamato a confrontarsi è prevalentemente di tipo indiretto, connesso cioè agli utilizzi che le imprese fanno dei finanziamenti loro concessi ed influenza sia il valore, sia le modalità produttive delle stesse imprese. Soltanto da una sua attenta analisi e considerazione, pertanto, è possibile ricavare un'approfondita conoscenza dello "stato di salute" degli affidamenti, evitando così possibili ripercussioni negative, sia di natura economica (mancato rientro dei finanziamenti, riduzione del valore di garanzie reali, ecc.), sia sotto il profilo reputazionale, derivanti da una non corretta gestione ambientale da parte dell'azienda cliente.

La valutazione del merito creditizio, sotto il profilo dell'eco-compatibilità dell'attività, può inoltre costituire uno stimolo per le imprese ad operare nel pieno rispetto dell'ambiente.

In tal senso, sono state sviluppate alcune linee guida di politica creditizia, introducendo nei processi di allocazione del credito la valutazione di variabili in grado di stimare l'impatto sull'attività dei molteplici rischi di natura ambientale, offrendo inoltre assistenza alle aziende per una considerazione preventiva delle proprie problematiche ambientali.

In questo campo, MPS Banca per l'Impresa riveste un ruolo di eccellenza all'interno del Gruppo. Nel 2005 la Banca ha proceduto all'applicazione, nell'ambito delle

operazioni di project financing, di uno specifico modello di *scoring* del rischio ambientale. Operativo sin dal 2002 nei settori dell'agricoltura e dell'agroindustria, il modello è stato progressivamente esteso a tutti gli altri settori industriali.

Finanziamenti sottoposti a valutazione del rischio ambientale*

	2004	2005
Numero	209	661
Importi (migliaia di euro)	676.704	1.837.320

* Dati riferiti a MPS Banca per l'Impresa.

La valutazione si fonda su parametri inerenti a diversi aspetti, quali:

- l'impatto ambientale dell'attività del richiedente, definito con riferimento al settore economico di appartenenza ed ai relativi obblighi legislativi in materia di tutela dell'ambiente;
- l'importo del finanziamento, quale parametro che misura il livello di possibili pervasività e danni sul territorio derivanti dall'intervento finanziato;
- il possesso di una certificazione ambientale di sistema, quale requisito chiave per una gestione eco-efficiente delle attività d'impresa.

Dall'analisi emerge un giudizio di sintesi che indica, per l'impresa, il possibile rischio di insolvenza basato sulla stima dei danni che eventuali impatti ambientali potrebbero produrre sul suo equilibrio economico e

Impieghi in settori ad alto impatto ambientale* anno 2005

Settore produttivo	Importo (milioni di euro)	Incidenza sul totale impieghi (%)
Petroliifero	213	0,3
Energetico	1.051	1,4
Estrattivo/Lavorazione minerali	907	1,2
Siderurgico/Metallurgico	1.503	2,0
Chimico e Farmaceutico	524	0,7
Infrastrutture	1.109	1,5
Trasporti	1.194	1,6
Cartario	412	0,5
Tessile	624	0,8
Conciario	269	0,4
Smaltimento dei rifiuti	552	0,7
Totale	8.358	11,1

* Dati riferiti alle banche commerciali.

finanziario. Dei 661 finanziamenti considerati nel 2005, circa il 70% ha ottenuto un giudizio molto buono, confermando una composizione del portafoglio clienti dell'Azienda che si caratterizza per una rischiosità ambientale complessivamente ridotta.

In collaborazione con la controllata MPS Banca per l'Impresa, anche la Capogruppo ha lavorato nel corso del 2005, nell'ambito del credito ordinario, alla definizione di uno specifico sistema di valutazione del rischio ambientale, da collegare al complessivo rating interno delle imprese clienti.

Particolarmente intenso è stato, inoltre, l'impegno riguardante il monitoraggio dei rischi operativi connessi alle attività d'impresa finanziate e la promozione, nei confronti delle imprese stesse, di "cultura della sostenibilità", anche in relazione alle previsioni dell'Accordo di Basilea II e alle novità legislative in materia di protezione ambientale.

A tale fine, viene effettuato un costante monitoraggio del tasso di rischiosità ambientale del proprio portafoglio creditizio, attraverso una misurazione degli impieghi in settori economici considerati ad alto impatto ambientale ai sensi delle principali direttive europee.

Dialogo con gli stakeholder

Kyoto Club

Gruppo di lavoro sui "meccanismi flessibili"

Il Monte ha offerto il proprio sostegno ed ha partecipato alle attività del Gruppo di lavoro, costituito in seno all'Associazione Kyoto Club per la promozione dei cosiddetti "meccanismi flessibili"; gli strumenti individuati dal Protocollo di Kyoto per il contenimento dell'effetto serra, tra cui i più importanti sono il "Clean Development Mechanism" e la "Joint Implementation". Tali strumenti, attraverso la realizzazione di progetti per il contenimento delle emissioni di "gas serra", consentono agli Stati e alle imprese di acquisire "crediti" per il raggiungimento degli obiettivi loro imposti dal suddetto Protocollo, anche scambiabili nell'ambito degli specifici mercati a tal fine attivati (tra cui quello europeo, istituito ai sensi della Direttiva 2003/87/CE - Emission trading).

Il Gruppo di lavoro ha focalizzato la sua attività sul monitoraggio e l'analisi degli sviluppi dell'*emission trading*, informando e sensibilizzando le imprese e gli enti associati al Kyoto Club sui relativi meccanismi di funzionamento e sulle opportunità di mercato associate.



Sono stati inoltre avviati i necessari approfondimenti sui rischi e sulle prospettive che si prefigurano per il settore finanziario a seguito dell'entrata in vigore del Protocollo di Kyoto e della Direttiva 2003/87/CE sull'Emission Trading, anche attivando uno specifico "gruppo di studio" interno opportunamente formato nell'ambito della partecipazione del Gruppo ai lavori del Kyoto Club.

Un attento seguimiento della tematica viene da tempo effettuato da Monte Paschi Asset Management. Nel considerare le significative conseguenze, sia negative che positive, che i cambiamenti climatici possono riflettere sul valore delle azioni delle imprese, sono stati sviluppati studi, a livello di macro e micro economia, relativamente alle aree geografiche maggiormente a rischio di dissesti naturali. Le considerazioni sulle politiche ambientali e sulle modalità di gestione delle emissioni di CO₂ da parte delle imprese, inoltre, fanno parte delle più complessive valutazioni che la Società effettua relativamente alla propria gamma di fondi etici (vedasi Capitolo "Società - Iniziative di business socialmente responsabili", a pagina 111).

Allo scopo di approfondire la conoscenza dell'impatto che i cambiamenti climatici possono determinare sul valore del proprio portafoglio e di incoraggiare le imprese ad accordare sempre maggiore attenzione alla gestione delle emissioni di CO₂, Monte Paschi Asset Management ha aderito alle ultime due edizioni del Carbon Disclosure Project (www.cdproject.net). Detta iniziativa, promossa nel dicembre 2000 dalla Fondazione inglese Rockefeller Philanthropy Advisors e sostenuta dal Programma Ambientale delle Nazioni Unite, mira ad analizzare, nel campo dell'energia e delle connesse problematiche ed opportunità inerenti ai cambiamenti climatici, le politiche e le scelte strategiche ed operative attuate dalle maggiori imprese mondiali per capitalizzazione di borsa. L'edizione 2005 del CDP ha potuto contare sul supporto di oltre 200 investitori istituzionali, tra banche, assicurazioni e società di gestione del risparmio di tutto il mondo, per un totale di patrimonio gestito superiore a 31 mila miliardi di dollari.

Prodotti e servizi per l'ambiente

Il Gruppo MPS offre varie forme di sostegno finanziario e consulenziale a favore di imprenditori ed investitori impegnati nella realizzazione e nella gestione di progetti con significative ricadute in campo ambientale. Si fornisce, tra le principali iniziative realizzate nel 2005, una sintetica descrizione delle più significative.

Prodotti finanziari

MPS Banca per l'Impresa ha uno specifico interesse a valorizzare quei progetti di investimento che abbiano come scopo o riferimento il miglioramento delle condizioni ambientali dell'impresa e del contesto in cui essa opera.

È infatti in grado di proporre alla clientela un ampio ventaglio di prodotti finanziari innovativi ed altamente specializzati, peraltro disponibili per il collocamento in tutte le aziende bancarie del Gruppo, quali:

- *Certihabitat*: per la certificazione dei sistemi di gestione ambientale;
- *Ecoturismo*: per la certificazione di qualità ambientale (Ecolabel) dei servizi turistico-alberghieri;
- *Energia Pulita*: per il finanziamento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili o a basso impatto ambientale;
- *Energy Save*: per la razionalizzazione del consumo e del risparmio energetico da parte di grandi utilizzatori;
- *Acqua*: per la riduzione dei consumi idrici, ammodernamento e razionalizzazione delle reti di captazione, distribuzione e recupero di acqua;
- *Habitat*: per interventi di tutela ambientale e per la gestione del territorio;
- *CasaVerde*: per interventi di bioedilizia.

Nel 2005 sono stati finanziati 140 investimenti con dette finalità, per un importo complessivo di 338 milioni di euro.



■ **Welcome Energy - finanziamo il fotovoltaico**

Anche attraverso l'accordo sottoscritto con Enel si, la società di Enel che offre prodotti e servizi per l'elettricità e il gas alle famiglie e alle imprese, il Gruppo ha realizzato un pacchetto di prodotti/servizi destinati a supportare la clientela che intenda procedere all'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica.

L'iniziativa è stata realizzata a seguito del Decreto del Ministero delle Attività Produttive del 28 luglio 2005, che ha stabilito i criteri per l'incentivazione dell'energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici, definendo un nuovo sistema di agevolazioni, denominato "Conto Energia", che prevede un incentivo, diluito nell'arco di 20 anni, commisurato all'energia elettrica generata dall'impianto.

■ **PRS Ambiente**

Consum.it, la Società di credito al consumo del Monte, propone un prodotto di finanziamento per tutte le finalità legate all'ambiente e, in particolare, per l'acquisto e l'installazione di impianti fotovoltaici. Il prestito è pensato per ottimizzare i vantaggi fiscali e tariffari previsti dalla legge: si possono ottenere, infatti, finanziamenti fino a 50.000 euro rimborsabili in 10 anni, consentendo di attrezzare anche gli immobili di grande dimensione e di "ammortizzare" le rate tramite la "vendita" all'Enel (che è obbligata ad acquistare a tariffe convenzionate) il surplus di energia prodotta.

■ **Mutuo Verde**

Banca Agricola Mantovana, aëttivando un rapporto di collaborazione con il Comune di Virgilio (MN), ha lanciato "Mutuo Verde", destinato a finanziare l'acquisto, la costruzione, la ristrutturazione di immobili

Nelle nostre relazioni commerciali intendiamo premiare processi e prodotti ad impatto positivo sull'ambiente.

a fini residenziali, caratterizzati dall'utilizzo di tecniche e materiali eco-compatibili. Il prodotto finanziario fa riferimento ad uno specifico protocollo operativo, che definisce i criteri ed i fattori di sostenibilità ambientale da seguire nelle procedure di validazione e verifica dell'investimento.

■ **Assicurazioni per danni ambientali**

Montepaschi Assicurazioni Danni, Società assicurativa del Gruppo MPS, propone alle imprese agricole una specifica polizza per "Responsabilità civile da inquinamento", a copertura di eventuali danni cagionati a terzi per effetto di inquinamenti ambientali ad esse riconducibili. La polizza è commercializzata in abbinamento ai finanziamenti finalizzati alla copertura degli investimenti necessari per consentire alle aziende l'ottenimento della certificazione ambientale secondo gli schemi ISO 14001 ed EMAS. Garanzie a copertura di danni da inquinamento ambientale sono anche contenute nella polizza assicurativa "Scudo Più", rivolta alle imprese. Da segnalare, inoltre, la partecipazione della Società ai lavori di un pool di operatori per lo studio di prodotti assicurativi a copertura di danni conseguenti a responsabilità civili per inquinamento.

Servizi

■ **Finanza di progetto**

Nell'ambito delle attività di project financing del Gruppo assumono rilievo, sotto il profilo ambientale, le iniziative rivolte in particolare a:

- produzione di energia rinnovabile, tramite il finanziamento per la realizzazione di parchi eolici:
 - in provincia di Foggia, nell'ambito di un'operazione condotta da EnerTAD S.p.A. - Società attiva nella produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili - finalizzata alla costruzione ed alla gestione di un impianto della potenza di 40 MW e con una produttività a regime di circa 85 GWh/anno;
 - in provincia di Agrigento, a sostegno di un intervento della Società Moncada Costruzioni S.r.l., per l'installazione di un impianto di potenza pari a 92,5 MW;



- servizi idrici integrati, attraverso il coordinamento di un complesso processo di finanziamento (70 milioni di euro in 17 anni), per l'attivazione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale dell'Alto Valdarno, che ha consentito alla società Nuove Acque S.p.A. di accedere, prima in Italia, agli specifici fondi resi disponibili dalla Banca Europea per gli Investimenti. Tale risultato era valso, già nel 2004, l'importante riconoscimento da parte della BEI, quale "European Utilities Public Private Partnerships Deal of the Year 2004";
- trattamento rifiuti, con l'assistenza nella realizzazione di diversi impianti per il trattamento ed il riciclaggio di rifiuti, tra cui spicca il finanziamento del progetto "Sicilpower" per la costruzione di un impianto di termovalorizzazione dei rifiuti prodotti nelle province di Messina e Catania.

■ Ricerca & Innovazione

Oltre alle attività di ricerca e innovazione descritte nel Capitolo "Società - Iniziative di business socialmente responsabili", a pagina 125, si segnalano i finanziamenti concessi da Banca Toscana, attraverso convenzioni con Apindustria ed il CO.F.I.R. - Consorzio Garanzia Collettiva Fidi Regionale, in relazione ad investimenti in ricerca e innovazione tecnologica applicate alla tutela dell'ambiente, alla razionalizzazione dei consumi energetici e di altre risorse naturali, all'ottenimento di certificazione ambientali e di qualità.

■ Consulenza per le certificazioni ambientali

Al fine di poter supportare le aziende e gli enti territoriali nei loro progetti di certificazione ai sensi di norme internazionali in ambito ambientale quali, EMAS, ISO 14001, Ecolabel, MPS Banca per l'Impresa ha costituito un'apposita struttura, dotata di competenze specialistiche adeguate, in grado di offrire mirati servizi di consulenza, formazione ed assistenza tecnica.

Nel 2005 sono stati avviati 22 progetti di certificazione ambientale. Si segnala, in particolare, la partecipazione al Premio Toscana Ecoefficiente, promosso dalla Regione per diffondere buone pratiche

La voce degli stakeholder

Nella società toscana e nel mondo globalizzato c'è sempre maggiore attenzione ai temi dell'ambiente e dell'etica, considerati dalle imprese, dalle amministrazioni pubbliche, dalle istituzioni scientifiche, pubbliche e private, dalle scuole, dalle famiglie, di crescente importanza nelle proprie scelte.

Il Premio Toscana Ecoefficiente 2005 rappresenta il primo riconoscimento ufficiale della Regione ai più significativi esempi di gestione "intelligente" delle risorse ambientali e territoriali e di conservazione del patrimonio naturale in ambito regionale. Indirizzato a tutti i soggetti interessati alle tematiche ambientali, persegue l'obiettivo di raccogliere le segnalazioni di buone pratiche, diffonderne la conoscenza e favorirne l'emulazione e il miglioramento, sollecitare la ricerca, la qualità e l'innovazione.

Il Premio, previsto dal Piano regionale di azione ambientale 2004-2006, ha assegnato 11 riconoscimenti di eccellenza, 4 menzioni speciali, 130 esperienze segnalate che potranno utilizzare il marchio "Toscana ecoefficiente", a cui si aggiungono i premi messi in palio dagli sponsor - Banca per l'Impresa Gruppo Monte dei Paschi e Coop - e dagli Enti Parco regionali. MPS Banca per l'Impresa, impegnata a sostegno di uno sviluppo economico che concili i principi della tutela ambientale con quelli della competitività e dell'efficienza economica, ha condiviso le finalità e l'idea stessa del Premio e ha raccolto volentieri il nostro invito a sostenerlo attraverso un supporto divulgativo. Ha inoltre offerto gratuitamente la propria assistenza consulenziale per la certificazione a uno dei soggetti vincitori, oltre ad alcuni audit ambientali.

La Scuola materna ed elementare Marconi di Firenze - vincitrice del Premio per l'edilizia e l'abitare sostenibile con la ristrutturazione e l'adeguamento della scuola - ha così potuto sviluppare il proprio processo di certificazione ambientale con il supporto di MPS Banca per l'Impresa, che ha anche prestato audit ambientali a imprese agricole e industriali della regione: General Beverage S.r.l., Azienda agricola San Martino, Metal Ref Hi Tech S.r.l.

La collaborazione fra la Regione Toscana e la Banca, entrambi presenti nel Comitato tecnico scientifico preposto alla valutazione degli oltre 200 progetti presentati, è stata molto proficua ed ha contribuito a promuovere a tutti i livelli, pubblici e privati, le best practices in campo ambientale ed a valorizzarne la significatività e gli effetti.

Paolo Rosati

Regione Toscana - Direzione Generale delle Politiche Territoriali e Ambientali



Prodotto/servizio	Requisiti di eco-preferibilità
Carta xerografica	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di agenti sbiancanti a base di cloro. Cellulosa estratta da foreste gestite in modo sostenibile. Produzione presso stabilimenti cartari in possesso di certificazione ambientale.
Macchine per ufficio	<ul style="list-style-type: none"> Efficienza energetica - conformità allo standard Energy Star (Regolamento CE n. 2422/2001). Assenza di sostanze che riducono lo strato di ozono. Contenuto di sostanze pericolose conforme alla Direttiva 2002/95/CE. Contenuti livelli di rumorosità. Emissioni elettromagnetiche entro i limiti previsti dal D. Lgs. 476/1992 in recepimento della Direttiva CEE 89/336. Non pericolosità dei materiali di consumo utilizzati.
Arredi	<ul style="list-style-type: none"> Possesso di marchi di certificazione ecologica. Preferenza di materiali riciclati nel prodotto e nell'imballaggio. Contenuto di sostanze pericolose conforme agli standard internazionali. Conformità alle linee guida d'uso dei videoterminali di cui al D.M. 2 ottobre 2000.
Lampade	<ul style="list-style-type: none"> Conformità agli standard previsti dal Programma Green Light.
Toner	<ul style="list-style-type: none"> Prodotto derivante da processi di recupero e rigenerazione.
Servizi di manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> Prevenzione dei rischi di dispersione di sostanze pericolose. Gestione dei rifiuti prodotti, preferibilmente con finalità di recupero e riciclaggio.
Servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo di prodotti non tossici e ad alto tasso di biodegradabilità.



di gestione delle risorse naturali e territoriali, nel cui ambito la Banca, tra l'altro, ha fornito gratuitamente i propri servizi di auditing e certificazione ambientale ad alcune imprese ed enti premiati.

Acquisti eco-compatibili

I fornitori, attraverso i propri processi di produzione ed in relazione alle caratteristiche dei prodotti realizzati e dei servizi erogati, possono incidere in certa misura sulle prestazioni ambientali dell'Azienda.

La strategia di acquisto "verde", integrata nella gestione generale di Gruppo dei fornitori, viene implementata tramite una procedura interna al Sistema di Gestione Ambientale, che prevede:

- una valutazione dei fornitori sulla base di parametri di processo e di sistema (vedasi il Capitolo "Fornitori", a pagina 92);
- l'acquisto di prodotti e servizi maggiormente eco-compatibili, rispetto a prodotti e servizi con simili caratteristiche presenti sul mercato.

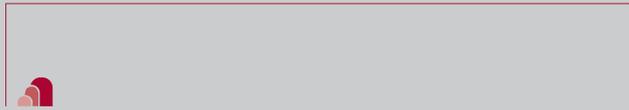
Sotto quest'ultimo profilo, coerentemente con gli obiettivi di contenimento dei costi, i requisiti ambientali che vengono ricercati nei prodotti, e le garanzie che sono richieste nello svolgimento dei servizi resi dal fornitore possono includere:

- il rispetto della normativa ambientale applicabile;
- il possesso di marchi o certificazioni di qualità ambientale di prodotto;
- attestazioni di ridotto impatto ambientale (riciclabilità, risparmio energetico, ridotta pericolosità, rumorosità, ecc.);
- la fornitura per tutti i prodotti potenzialmente pericolosi per la salute e dannosi per l'ambiente delle relative schede di sicurezza.

Sono vari i prodotti e servizi per i quali sono richieste precise condizioni di compatibilità ambientale, che concorrono pertanto a determinare la qualità complessiva delle forniture.



Obiettivi e risultati raggiunti



Obiettivi e risultati raggiunti

Il Bilancio Socio-Ambientale è la rendicontazione del processo di valutazione e di gestione delle attività di responsabilità sociale, finalizzato anche alla crescita continua della cultura della sostenibilità d'impresa, alimentato da una puntuale definizione,

per ogni area, degli obiettivi di miglioramento.

Rispetto agli obiettivi riportati nel precedente Bilancio, sono di seguito descritti sia i principali risultati raggiunti nel 2005, sia quelli da perseguire nel biennio 2006-2007.

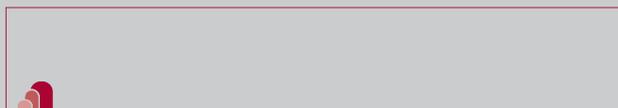
	Obiettivi 2005/06	Risultati 2005	Obiettivi 2006/07
Governance	Implementazione del Piano di Responsabilità Sociale.	<ul style="list-style-type: none"> È stata data attuazione ad alcuni degli interventi prioritari. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementazione del Piano di Responsabilità Sociale.
	Ampliamento della regolamentazione e sistematizzazione in chiave etica delle attività e dei comportamenti aziendali.	<ul style="list-style-type: none"> Il modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 è stato aggiornato per recepire le recenti variazioni legislative in materia di reati societari. È stato emanato un codice etico per le attività di gestione del risparmio. 	<ul style="list-style-type: none"> Definizione di un codice etico per le attività del comparto assicurativo. Elaborazione di un codice etico di Gruppo.
	Ulteriore sviluppo ed integrazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente, salute e sicurezza ed etica nei rapporti di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> Le certificazioni ambientale ed etica conseguite da Banca Verde sono state estese a MPS Banca per l'Impresa. Sono state avviate le attività per lo sviluppo di un sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, in conformità allo standard OHSAS 18001. 	<ul style="list-style-type: none"> Conseguimento della certificazione OHSAS 18001. Implementazione, a livello di Gruppo, di un sistema per la gestione degli aspetti etici nel lavoro, in conformità alla norma SA 8000. Estensione del sistema di gestione ambientale ad altre realtà aziendali ed ambiti di attività.
	Potenziamento della rendicontazione socio-ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> È stato ampliato il perimetro di rendicontazione considerato per la redazione del Bilancio Socio-Ambientale. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliamento progressivo del perimetro di rendicontazione di alcuni indicatori socio-ambientali a tutte le Società consolidate con il metodo integrale. Miglioramento della metodologia di raccolta dati.
Economia	Crescita interna ed esterna.	<ul style="list-style-type: none"> È stata realizzata circa la metà delle nuove filiali previste dal "Piano Sportelli 2004-2006". 	<ul style="list-style-type: none"> Attuazione del Piano Industriale 2006-2009.
	Miglioramento della performance economica.	<ul style="list-style-type: none"> Sono migliorati i risultati operativi: <ul style="list-style-type: none"> aumento della redditività (+44,2%); crescita delle quote di mercato; sviluppo dei volumi (raccolta complessiva +4,7%, impieghi +9%, risparmio gestito +11,6%); maggiore utile netto nella storia del Gruppo (790,2 milioni di euro); ROE al 12,9%. 	
	Incremento dell'efficienza operativa.	<ul style="list-style-type: none"> Revisione organizzativa della rete commerciale; Ridisegno di alcuni processi transazionali; Più efficace dimensionamento delle strutture centrali e di quelle di coordinamento territoriale; Accentramento di alcuni processi operativi di back-office; Contenimento dei costi amministrativi. 	



	Obiettivi 2005/06	Risultati 2005	Obiettivi 2006/07
Stakeholder	Sviluppo di programmi di dialogo con gli stakeholder.	<ul style="list-style-type: none"> • Sono state sviluppate varie attività di coinvolgimento degli stakeholder, tra cui: • la collaborazione con le associazioni dei consumatori aderenti al Consumer Lab; • la costituzione della società Microcredito di Solidarietà S.p.A., in partnership con le Istituzioni locali e le principali realtà del volontariato della provincia di Siena. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di programmi organici di dialogo e collaborazione con gli stakeholder.
Personale	<p>Potenziamento e miglioramento dell'offerta formativa.</p> <hr/> <p>Maggiore diffusione della "cultura della sostenibilità" tra il personale.</p> <hr/> <p>Attuazione di progetti finalizzati a realizzare un migliore bilanciamento tra impegno lavorativo ed esigenze personali e familiari dei lavoratori, in un quadro di pari opportunità.</p> <hr/> <p>Prosecuzione del programma di interventi per migliorare gli ambienti e le condizioni di lavoro del personale con disabilità.</p> <hr/> <p>Estensione dell'applicazione del modello gestionale "Paschi Risorse".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La formazione pro-capite si è confermata ai livelli dell'anno precedente. • Buono il gradimento espresso dai dipendenti per i servizi di formazione (4,87 su un valore massimo di 6). <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Numerosi articoli inerenti alla CSR sono stati pubblicati nell'house organ del Gruppo. • È stato sviluppato e reso disponibile un corso on-line sulla CSR, frequentato tuttavia da un ridotto numero di partecipanti. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Banca Toscana, attraverso la realizzazione di uno specifico progetto, in favore dei dipendenti, ha introdotto, tra le proprie prassi gestionali, forme di sostegno alle esigenze di aggiornamento professionale delle lavoratrici madri al momento della ripresa dell'attività lavorativa. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • È stato completata la realizzazione di un percorso per disabili nel complesso edilizio della Sede storica di Piazza Salimbeni. • È stato disposto l'adeguamento delle postazioni di lavoro del personale non vedente e ipovedente mediante l'installazione di idonei dispositivi che ne assicurino la completa autonomia operativa. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Il modello per la gestione delle risorse umane, basato sulle competenze, è stato implementato in varie realtà aziendali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento e miglioramento dell'offerta formativa. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento dell'efficacia della formazione sulla CSR. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di interventi sociali in favore dei dipendenti, secondo le previsioni del Contratto Integrativo Aziendale per un miglioramento della qualità della vita lavorativa e personale.
Clienti	<p>Implementazione della nona iniziativa di Patti Chiari, denominata "Informativa allo sportello nelle operazioni di compravendita di strumenti finanziari".</p> <hr/> <p>Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction a livello di Gruppo sulla clientela retail e private.</p> <hr/> <p>Realizzazione dei progetti previsti nell'ambito di "Consumer Lab".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ha preso avvio, nell'ambito della più generale attività di Retail Risk Management, la fase di realizzazione dell'iniziativa. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • È stata realizzata la prevista indagine di customer satisfaction, con risultati sostanzialmente positivi: il 75% dei clienti intervistati si dichiara nel complesso "soddisfatto" o "molto soddisfatto" del proprio rapporto con la banca. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Sono state completate le attività relative ai primi tre progetti. Il quarto è stato avviato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguimento della certificazione con riferimento alla nona iniziativa di Patti Chiari. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento dei livelli di customer satisfaction. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di progetti in collaborazione con le associazioni dei consumatori.



	Obiettivi 2005/06	Risultati 2005	Obiettivi 2006/07
	Informazione e sensibilizzazione delle imprese sulla CSR.	<ul style="list-style-type: none"> • Sono state realizzate due conferenze sul tema della CSR, cui hanno partecipato imprese clienti del Gruppo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione e sensibilizzazione delle imprese sulla CSR.
	Sviluppo di modelli e strumenti di assistenza e consulenza alle imprese per la realizzazione di investimenti agevolati.	<ul style="list-style-type: none"> • Tra i vari interventi realizzati, è da evidenziare l'attivazione della banca dati "Smeurint", per rendere disponibile alle imprese e alle pubbliche amministrazioni informazioni aggiornate in tema di finanza agevolata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento delle condizioni di accessibilità delle sedi e dei servizi bancari.
	Collaborazione con le amministrazioni pubbliche per l'elaborazione e la gestione di programmi di sviluppo territoriale.	<ul style="list-style-type: none"> • Tra le varie iniziative realizzate spiccano: <ul style="list-style-type: none"> • il "Bond di Sistema Toscana", un innovativo piano di assistenza creditizia finalizzato allo sviluppo delle PMI; • il Progetto Puglia, per lo sviluppo del territorio e del tessuto produttivo regionale. 	
<i>Azionisti e investitori</i>	Miglioramento del rating di sostenibilità della Banca.	<ul style="list-style-type: none"> • Sono migliorati i rating etici del titolo MPS, anche con la conferma del suo buon posizionamento all'interno dei principali indici internazionali di sostenibilità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di attività di <i>investor relations</i> incentrate sulla CSR.
<i>Fornitori</i>	Rafforzamento delle attività di monitoraggio e controllo del "profilo sociale ed ambientale" dei fornitori.	<ul style="list-style-type: none"> • È migliorato il livello di qualità complessiva dei fornitori iscritti all'Albo aziendale. • MPS Banca per l'Impresa, nell'ambito della certificazione SA 8000, ha svolto specifici controlli su oltre 60 aziende fornitrici, conducendo presso 11 di esse approfondite verifiche di conformità per l'impostazione di programmi condivisi di miglioramento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di attività di sensibilizzazione e controllo dei fornitori. • Conseguimento della certificazione SA 8000 da parte della Capogruppo e sua successiva estensione alle altre Aziende del Gruppo.
<i>Società</i>	Incremento delle quote di sottoscrizione dei fondi etici.	<ul style="list-style-type: none"> • Sono più che triplicati gli asset gestiti nell'ambito dei tre fondi del Sistema Ducato Etico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo dell'operatività nei vari ambiti della "finanza etica".
	Predisposizione di linee guida per le sponsorizzazioni con finalità sociali.	<ul style="list-style-type: none"> • Attività non realizzata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione di linee guida per le sponsorizzazioni e le erogazioni di liberalità con finalità sociale.
	Avvio operativo della Società per il Microcredito.	<ul style="list-style-type: none"> • La Società, denominata Microcredito di Solidarietà S.p.A., è stata costituita a inizio 2006. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento e miglioramento dell'efficacia degli interventi per scopi umanitari e di solidarietà.
	Realizzazione di iniziative di solidarietà.	<ul style="list-style-type: none"> • Le tre principali banche commerciali del Gruppo hanno deliberato l'erogazione, sotto forma di liberalità, di oltre 2,5 milioni di euro a favore di progetti di natura socio-culturale. • Sono state realizzate varie iniziative di raccolta fondi per scopi umanitari, anche in collegamento con iniziative commerciali. 	



Obiettivi 2005/06	Risultati 2005	Obiettivi 2006/07
<p>Ambiente</p> <p>Maggiore integrazione della formazione ambientale nei programmi formativi aziendali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sono state ulteriormente potenziate le attività di sviluppo delle competenze interne e di diffusione della cultura in materia di gestione ambientale, attraverso la realizzazione di varie iniziative di formazione e sensibilizzazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento delle attività di comunicazione e relazione con gli stakeholder sulle tematiche ambientali.
<p>Estensione della procedura MPSafe ad altre aziende del Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La procedura MPSafe per il controllo degli adempimenti inerenti alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori è stata sottoposta ad una sostanziale ristrutturazione informatica, al fine di renderla utilizzabile in altre realtà. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei consumi energetici e miglioramento della qualità ambientale degli approvvigionamenti.
<p>Sviluppo di prodotti e servizi finanziari finalizzati a potenziare l'offerta commerciale del Gruppo nei nuovi mercati dell'ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sono stati lanciati due prodotti di finanziamento nel settore del fotovoltaico. • È stato attivato un "gruppo di studio" sulle problematiche inerenti all'attuazione del Protocollo di Kyoto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di prodotti e servizi finanziari finalizzati a potenziare l'offerta commerciale del Gruppo nei nuovi mercati dell'ambiente.
<p>Istituzione del Mobility Manager (previsto dal D.M. 27 Marzo 1998) per la definizione di proposte e soluzioni volte ad assicurare una "mobilità eco-efficiente" del personale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banca Toscana ha effettuato un'indagine interna sulla mobilità del personale per verificare i sistemi di spostamento maggiormente utilizzati e le possibili alternative da seguire in un'ottica di sostenibilità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di attività in materie ambientali (ad esempio, mobilità urbana sostenibile), secondo le previsioni del Contratto Integrativo Aziendale.
<p>Progressiva diffusione ed estensione dell'ambito del "Progetto Carta" per una complessiva razionalizzazione della gestione della carta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • È stato sviluppato il progetto "Carta stop" per la "smaterializzazione" delle comunicazioni con la clientela. • Sono stati attivati sistemi per la raccolta differenziata dei rifiuti in numerose filiali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento dei fattori di rischio sociale ed ambientale nei finanziamenti alle imprese.



Accreditamento dei dati



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
 Piazza Vittorio Veneto, 1
 50123 FIRENZE FI

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

Relazione della società di revisione sul Bilancio Socio-Ambientale Attestazione di conformità

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

- 1 Abbiamo svolto le verifiche di conformità e le analisi sul Bilancio Socio-Ambientale al 31 dicembre 2005 del gruppo Monte dei Paschi di Siena (di seguito il "Gruppo"), descritte nel paragrafo 2 della presente relazione. Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'affermazione riportata nel paragrafo "Guida alla lettura" del Bilancio Socio-Ambientale al 31 dicembre 2005 del Gruppo, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità alle linee guida definite nel 2002 dal GRI - *Global Reporting Initiative* - e al Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito predisposto dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) in collaborazione con l'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS). La responsabilità della predisposizione del Bilancio Socio-Ambientale in accordo con i menzionati principi compete agli Amministratori della capogruppo Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.
- 2 Allo scopo di poter valutare l'affermazione riportata nel paragrafo "Guida alla lettura", sopra richiamata, sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come previsto dal principio di revisione *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information* (ISAE 3000) statuito a livello internazionale dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* ("IAASB") e dal Documento di Ricerca n. 1 - Linee guida per la revisione del Bilancio Sociale - del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS):
 - Verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo ai dati e alle informazioni presenti nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2005, approvato dall'Assemblea dei soci della capogruppo, su cui è stata da noi emessa la relativa relazione di revisione contabile in data 13 aprile 2006.
 - Analisi a campione delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo al 31 dicembre 2005. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con i delegati della Direzione della capogruppo e il personale di alcune società del Gruppo, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Socio-Ambientale di Gruppo e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati dalle società del Gruppo e dalle singole aree operative e uffici della capogruppo alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Socio-Ambientale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni.
 - Analisi a campione della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo. Tale attività è stata svolta secondo i criteri indicati, tra l'altro, nei principi e linee guida sopra richiamati.

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

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

Società per azioni
 Capitale sociale
 Euro 6.260.400,00 i.v.
 Registro Imprese Milano e
 Codice Fiscale N. 00709600159
 R.E.A. Milano N. 512867
 Part IVA 00709600159
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
 20124 Milano MI



Gruppo Monte dei Paschi di Siena
 Relazione della società di revisione
 sul Bilancio Socio-Ambientale
 31 dicembre 2005

- Verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, ai soggetti coinvolti e all'analisi dei verbali riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo.
- Ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dalla capogruppo Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., sull'attendibilità e completezza del Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo e delle informazioni e dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Il Bilancio Socio-Ambientale al 31 dicembre 2005 del gruppo Monte dei Paschi di Siena è stato predisposto presentando i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario in conformità agli *International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea (IFRS)*. Tale Bilancio Socio-Ambientale presenta ai fini comparativi, secondo quanto richiesto dalle linee guida e dai principi di riferimento, i valori dell'esercizio precedente. Trattandosi del primo anno nel quale viene predisposto il Bilancio Socio-Ambientale del Gruppo, tali valori comparativi sono stati da noi esaminati limitatamente a quanto necessario ai fini dello svolgimento del nostro incarico. La nostra relazione pertanto non si estende ai dati ed alle informazioni che non sono stati da noi esaminati.

- 3 Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Socio-Ambientale al 31 dicembre 2005 del gruppo Monte dei Paschi di Siena sia conforme alle linee guida e ai principi, con riferimento ai quali esso è stato predisposto, riportati nel paragrafo 1 della presente relazione. Inoltre, i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario del Bilancio Socio-Ambientale corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio consolidato al 31 dicembre 2005 del Gruppo, e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione fornitaci e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida e dai principi in conformità ai quali il Bilancio Socio-Ambientale stesso è stato predisposto.
- 4 Esponiamo i seguenti richiami all'informativa riportata nel paragrafo "Obiettivi e risultati raggiunti" del Bilancio Socio-Ambientale al 31 dicembre 2005 del gruppo Monte dei Paschi di Siena:
 - il Gruppo si propone di ampliare progressivamente, come previsto dalle linee guida di riferimento, il perimetro di rendicontazione di alcuni indicatori socio-ambientali a tutte le società consolidate con il metodo integrale;
 - il Gruppo si propone di arricchire le prossime edizioni del Bilancio Socio-Ambientale con ulteriori informazioni e indicatori socio-ambientali affinando le metodologie di raccolta degli stessi;
 - il Gruppo si propone di ampliare e di rendere organico il sistema di rilevazione del grado di partecipazione e coinvolgimento degli stakeholder sui temi della responsabilità sociale, al fine di rafforzare gli aspetti partecipativi delle relazioni in essere con gli interlocutori delle principali società del Gruppo.

Firenze, 6 ottobre 2006

KPMG S.p.A.


 Massimo Tamburini
 Socio



Indice degli argomenti

Indice degli argomenti secondo le linee guida GRI, ABI e Ministero del Welfare

Argomenti	GRI	ABI	MW	Pagine
Generale				
Visione e strategia	1.1, 1.2	•		3-4, 16-17, 25-18
Profilo				
Profilo organizzativo	2.1-2.8	•		11-15
Storia	--	•		9
Ampiezza e profilo del report	2.10-2.14, 2.19, 2.21	--		6, 152
Struttura di governo e sistemi di gestione				
Missione e valori	3.7	•		9, 20
Corporate Governance	3.1, 3.2	•		21-24
Politiche Direzionali e Sistemi di Gestione	3.14-3.20	•		19-20, 25-32
Coinvolgimento degli stakeholder	3.10-3.12	--	•	33-39
Economia				
Dati di gestione e performance economica	EC1, EC3	•		41-42
Calcolo del valore aggiunto	EC5, EC6, EC10	•		43-44
Società				
Personale				
Impiego (organico, cessazioni, assunzioni, turnover)	LA1	•	•	47-49
Composizione			•	48
Remunerazione e sistemi incentivanti	EC5, LA12	•	•	53-54
Assenze			•	59
Formazione e sviluppo professionale	LA9, LA17	•	•	50-53
Salute e sicurezza	LA5, LA6, LA7, LA15	•	•	61-64
Diversità e pari opportunità	HR4, LA10, LA11	•	•	55-58
Comunicazione interna	-	•	•	33-34, 36-39
Relazioni sindacali e libertà di associazione	HR5, LA4	•	•	59-60
Lavoro minorile e lavoro forzato	HR6, HR7	--	•	54
Pratiche disciplinari e contenziosi	HR9, HR10	--	•	59
Agevolazioni per i dipendenti			•	65
Soddisfazione del personale			•	58
Attività sociali	--	•		65
Azionisti				
Composizione azionariato	--	•	•	86
Investor relations	--	•	•	88
Remunerazione degli azionisti			•	87
Andamento quotazioni			•	87
Rating			•	88-90
Partecipazione dei soci al governo e tutela delle minoranze			•	87



Argomenti	GRI	ABI	MW	Pagine
Clienti				
Composizione clientela	--	•	•	66-67
Sviluppo del mercato			•	66-68
Condizioni negoziali e trasparenza	PR2, PR7, PR8	•	•	73-75
Qualità e customer satisfaction	--	•	•	69, 78-80, 85
Corruzione e riciclaggio	SO2	•	•	20, 24, 110
Finanza etica	--	•		111-118
Prodotti/servizi a connotazione etico-ambientale			•	113-126, 142-145
Politiche promozionali (rispetto codici di autodisciplina)			•	82
Tutela della Privacy			•	81-82
Fornitori				
Composizione	EC11	--	•	91
Valutazione e qualificazione	--	•	•	92-94
Condizioni negoziali			•	94
Partner finanziari				
Rapporti con banche, compagnie assicurative, società di servizi finanziari			•	
Stato e autonomie locali				
Rapporti con gli Enti Locali e la pubblica amministrazione	--	•	•	100-103, 110
Imposte, tributi e tasse			•	100, 110
Norme e codici etici per il rispetto della legge			•	19-20, 24
Contributi, agevolazioni o finanziamenti agevolati			•	111, 119-120
Collettività				
Interventi a sostegno delle comunità locali	SO1	•	•	96-100, 103-109
Apporti diretti nei diversi ambiti di intervento			•	96-97, 106
Relazioni con i mezzi di comunicazione			•	130-131
Accessibilità e sicurezza del virtual banking		•	•	71-72, 83-85
Tutela dei diritti umani	HR1-HR3	--		19-20, 54, 97-99, 113-116
Ambiente				
Sistemi di gestione ambientale e certificazioni	3.17, 3.19, 3.20	•		31-32, 134
Indicatori di prestazione				
Materie prime	EN1	--	•	135, 138-139
Gestione energetica	EN3, EN4, EN17, EN19	•	•	136-137
Acqua	EN5	--	•	135, 137
Emissioni, scarichi, rifiuti	EN8, EN11	--	•	135, 138-140
Trasporti	EN34	--		139
Strategia ambientale e relazioni con la comunità			•	19-20, 25-26, 133-134, 138
Rapporti con i Fornitori	3.16, EN33	--		92-94, 145
Impatti ambientali di prodotti e servizi	3.17, EN14	•		133-134, 140-145



Glossario

ABI: Associazione Bancaria Italiana.

Anatocismo: regola di calcolo degli interessi su un capitale, in base alla quale gli interessi di un periodo concorrono, insieme al capitale originario, alla maturazione di interessi per i periodi successivi.

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

Asset Management: attività di gestione degli investimenti finanziari (e non).

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

Basilea II: il termine identifica il lavoro del Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria, finalizzato all'aggiornamento della normativa internazionale relativa ai requisiti patrimoniali delle banche. L'obiettivo delle nuove regole è aumentare la stabilità del sistema bancario, attraverso una maggiore sensibilità al controllo dei rischi di credito, di mercato ed operativi.

Compound Annual Growth Rate (CAGR): tasso di accrescimento annuale medio.

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

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

Customer Relationship Management (CRM): insieme di strategie per la gestione delle relazioni con la clientela.

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

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

Emission Trading: strumento flessibile di attuazione degli accordi di Kyoto (vedasi Protocollo di Kyoto) che introduce un sistema organizzato per il commercio, tra Paesi e/o imprese, di crediti di emissione di gas ad effetto serra.

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.

IAS: International Accounting Standards. Sono messi a punto dall'International Accounting Standards Board (IASB), che si propone di sviluppare un unico insieme di principi contabili validi su scala mondiale, per favorire migliore trasparenza e comparabilità dell'informativa finanziaria.

Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS): è un ente di ricerca scientifica e applicata avente come scopo la ricerca sulle tematiche del bilancio sociale e lo studio, l'approfondimento e lo sviluppo della cultura d'impresa.

Impatto ambientale: qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente

ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

Indice di frequenza: secondo la norma UNI 7249/95, il numero di infortuni denunciati per milione di ore lavorate.

Indice di gravità: secondo la norma UNI 7249/95, il numero di giorni persi per infortuni per mille ore lavorate.

Internal dealing: transazioni (acquisto, vendita, sottoscrizione o scambio) compiute sui titoli di una società quotata da parte di amministratori, sindaci e top manager (cd. persone rilevanti), nonché dagli azionisti con partecipazioni superiori al 10% del capitale sociale.

Internet banking: servizio che consente di disporre operazioni bancarie ed accedere alle informazioni relative al conto corrente e al dossier titoli attraverso il personal computer. Permette inoltre di ricevere informazioni "on line" sull'andamento dei principali mercati o su quello dei singoli titoli.

ISO 14001: norma internazionale relativa a "Requisiti e guida per l'uso dei Sistemi di Gestione Ambientali".

London Benchmarking Group: organizzazione alla quale aderiscono oltre 90 grandi società internazionali, costituisce un importante riferimento internazionale per la rendicontazione socio-ambientale, in quanto ha definito una metodologia che permette di identificare e classificare tutte le iniziative dell'impresa a sostegno delle comunità locali in cui è presente.

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

PAR: Premio Aziendale di Rendimento per i dirigenti ed i quadri direttivi. Costituisce, insieme agli incentivi



economici per le aree professionali, il sistema incentivante finalizzato ad accrescere i livelli di motivazione del personale ed il relativo coinvolgimento su obiettivi e strategie aziendali.

Protocollo di Kyoto: accordo internazionale negoziato a Kyoto, in Giappone, nell'ambito della Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui Cambiamenti Climatici, che impegna i paesi industrializzati e quelli ad economia in transizione nell'obiettivo di ridurre le proprie emissioni di gas ad effetto serra.

Private banking: servizi finanziari riservati alla clientela "di fascia alta", per la gestione globale delle esigenze finanziarie.

RAL (Retribuzione Annu Lorda): comprende i soli raggruppamenti di voci della retribuzione fissa.

RGA (Retribuzione Globale Annu): comprende la RAL ed i raggruppamenti di voci che compongono la retribuzione variabile (ad esempio PAR, incentivi economici, premio aziendale, ecc.).

Responsabilità Sociale d'Impresa: integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate.

Retail: letteralmente "al dettaglio". *Retail banking* indica un'operatività bancaria rivolta prevalentemente alle famiglie consumatrici ed alle piccole imprese.

ROE (Return On Equity): è il rapporto tra l'utile netto annuale e il patrimonio netto necessario per produrre questi profitti. Esprime la redditività del capitale di rischio investito nell'impresa.

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

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

Stock option: contratti con i quali l'azienda dà ai propri dipendenti la possibilità di aumentare il proprio reddito aderendo facoltativamente ad un certo prezzo e ad una data predefinita alla trasformazione delle option in azioni e quindi in reddito. L'operazione consiste in prima definizione nel fissare un numero di azioni e nello stabilire il prezzo dei titoli ai dipendenti i quali possono esercitare il diritto di opzione dopo un definito numero di anni.

Stock granting: assegnazione gratuita di azioni ai dipendenti.

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

TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio): unità energetica che esprime l'energia termica ottenibile da combustibili diversi dal petrolio; corrisponde a circa 1.000 m³ di gas naturale, 1,3 tonnellate di carbone.

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.

GRUPPO BANCARIO MONTE DEI PASCHI DI SIENA										SITUAZIONE AL 31-12-2005			
BANCHE		FINANZIARIE		SOCIETÀ DI GESTIONE DEL RISPARMIO E DI INTERMEDIAZIONE MOBILIARE		SERVIZI COLLATERALI E FUNZIONALI ALL'ATTIVITÀ BANCARIA E ALTRE			SERVIZI RISCOSSIONE TRIBUTI				
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.A.													
BANCA TOSCANA S.p.A.													
BANCA AGRICOLA MANTOVANA S.p.A.									ITALRISCOSSIONI S.p.A.				
MPS BANCA PERSONALE S.p.A.		CONSUM.IT S.p.A.		MONTE PASCHI ASSET MANAGEMENT SGR S.p.A.		CONSORZIO OPERATIVO GRUPPO MPS			BAM RISCOSSIONI S.p.A.				
MPS FINANCE BANCA MOBILIARE S.p.A.		AGRISVILUPPO S.p.A.		MONTEPASCHI IRELAND Ltd		MONTE PASCHI FIDUCIARIA S.p.A.			GERIT S.p.A.				
MPS BANCA PER L'IMPRESA S.p.A.		ULISSE S.p.A.		MONTE PASCHI LUXEMBOURG S.A. (Luxembourg)		MPS TENIMENTI S.p.A.			SO.RI.T. S.p.A.				
MPS LEASING & FACTORING S.p.A.		ULISSE 2 S.p.A.		MPS PREFERRED CAPITAL I LLC, WILMINGTON (Delaware - USA)		MPS ALTERNATIVE INVESTMENTS SGR S.p.A.		MPS ASSET MANAGEMENT IRELAND Ltd (Irlanda)		G.IMM.ASTOR S.r.l.			
MPS GESTIONE CREDITI BANCA S.p.A.		ULISSE 3 S.p.A.		MPS PREFERRED CAPITAL II LLC, WILMINGTON (Delaware - USA)		G.I. PROFIDI SIM S.p.A.		MONTE PASCHI INVEST S.A. (Francia)		IMMOBILIARE VICTOR HUGO S.C.I. (Francia)			
BANCA MONTE PASCHI BELGIO S.A. (Belgio)									PASCHI GESTIONI IMMOBILIARI S.p.A.		MONTE PASCHI SE.RI.T. S.p.A.		
MONTE PASCHI BANQUE S.A. (Francia)									MPS IMMOBILIARE S.p.A.		MAGAZZINI GENERALI FIDUCIARI DI MANTOVA S.p.A.		
									MONTE PASCHI CONSEIL S.A. (Francia)		PADANA RISCOSSIONI S.p.A.		
ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA	

ALTRE AZIENDE CONTROLLATE E COLLEGATE NON FACENTI PARTE DEL GRUPPO BANCARIO					ALTRE PARTECIPAZIONI		LEGENDA		
BANCHE		FINANZIARIE		SETTORE ASSICURATIVO					
		FABRICA IMMOBILIARE SGR S.p.A.				Agricola Poggio Bonelli S.r.l.			
		S.I.C.I. SGR S.p.A.				BIOS MPS S.p.A.			
		SPOLETO CREDITI E SERVIZI S.c.a.r.l.		MONTEPASCHI VITA S.p.A.		MARINELLA S.p.A.			
BANCA MONTE PARMA S.p.A.		FINSOE S.p.A.		MONTEPASCHI ASSICURAZIONI DANNI S.p.A.		CDO.net S.p.A.		CAPOGRUPPO	
BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.p.A.		FIDI TOSCANA S.p.A.		DIPRAS S.p.A.		MPS.net S.p.A.		CONTROLLATE	
				QUADRIFOGLIO VITA S.p.A.		MPS PROFESSIONAL S.p.A.		COLLEGATE	
						ISTITUTO PER IL CREDITO SPORTIVO		ALTRE PARTECIPAZIONI	
						MONTEPASCHI LIFE Ltd			
						MONTE PASCHI ASSURANCES (FRANCE) S.A.			
ITALIA		ITALIA		ITALIA		ESTERO		ITALIA	

Nel prospetto sono riportate le principali Società del Gruppo MPS. Si rimanda al Bilancio consolidato per l'elenco completo.



Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. - Sede sociale in Siena, Piazza Salimbeni, 3 - www.mps.it
Capitale Sociale: euro 2.025.988.746,00 interamente versato.
Iscritta al Registro Imprese di Siena - numero di iscrizione e codice fiscale 00884060526.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi. Iscritta all'Albo delle banche al n. 5274.
Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.

Il presente documento è stato realizzato a cura dell'Area Corporate Responsibility e Logistica - Servizio Politiche Ambientali, Salute, Sicurezza e Privacy, in cooperazione con il Gruppo di lavoro interno per il Bilancio Socio-Ambientale e grazie ai contributi dei tanti colleghi delle diverse funzioni della Banca e delle Società del Gruppo che, a vario livello, ne sono stati partecipi.

Il Bilancio Socio-Ambientale 2005, disponibile anche in lingua inglese, è consultabile sul sito:

www.paschiambiente.it

Per ulteriori informazioni contattare:

Banca Monte dei Paschi di Siena
Area Comunicazione
Servizio Pubblicità e Comunicazione Interna
Piazza Salimbeni, 3
53100 Siena
☎ (+39) 0577 - 299654/5/6
0577 - 294661
Fax: (+39) 0577 - 296017
environment@banca.mps.it

Progetto grafico: Maruska Pradelli Rossi
Foto di copertina: Bruno Bruchi

Foto: Bruno Bruchi (pp. 8, 17, 22, 34, 50, 57, 58, 60, 70, 76, 80, 126).
Stefano Caporali (pp. 18, 20, 28, 30, 43, 46, 47, 65, 66, 74, 78, 88, 94, 98, 104, 119, 122, 125, 131, 132, 145, 146, 151).
Foto Studio Donati (pp. 2, 11, 38, 40, 49, 82, 92, 115, 127).
Francesco Fiorenza (pp. 39, 105).

Stampa: TAP Grafiche S.p.A., Poggibonsi (SI)

L'impegno di una scelta