

1. LETTERA AGLI *STAKEHOLDER*

2. NOTA METODOLOGICA

- 2.1 Mappatura degli *Stakeholder*
- 2.2 Analisi di materialità e matrice di materialità
- 2.3 Area e metodi di consolidamento
- 2.4 Perimetro di rendicontazione

3. PRESENTAZIONE DEL GRUPPO

- 3.1 *Corporate Governance*
- 3.2 Strategia e identità
- 3.3 *Governance* della sostenibilità/Formazione
- 3.4 Adesione programmi nazionali e internazionali
- 3.5 Adesione ad associazioni
- 3.6 Panoramica del Gruppo
- 3.7 Mercati serviti
- 3.8 Determinazione del valore economico generato e distribuito dal Gruppo Mps

4 LA GESTIONE DEL RISCHIO

- 4.1 La cultura del rischio

5 LOTTA ALLA CORRUZIONE

- 5.1 Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione

Il Codice Etico

5.1.1 Il Modello Organizzativo 231

5.1.2 *Policy* anticorruzione

5.1.3 Il sistema dei controlli interni

5.1.4 Conflitto di interessi

5.1.5 La funzione di *Internal Audit*

5.1.6 *Whistleblowing*

6 PERSONE E TERRITORI

6.1 Sostegno alle persone e ai territori

6.1.1 Microcredito

6.1.2 Politiche creditizie

6.2 *Green banking*

6.3 Officina

6.4 Qualità nella relazione con i clienti

6.4.1 Sistema di valutazione relativo all'utilizzo di prodotti e servizi Widiba

6.4.2 Accessibilità

6.5 Digitalizzazione e Innovazione

6.5.1 Sicurezza dei servizi

6.6 Supporto alla comunità

6.6.1 Il patrimonio artistico del Gruppo Mps

6.6.2 Sponsorizzazioni ed eventi sul territorio

Invito al Monte

6.6.3 Mps Orienta

6.6.4 Educazione finanziaria

7 IL CAPITALE UMANO

7.1 Tutela delle risorse umane

7.1.1 Politiche retributive

7.1.2 Le rilevazioni di clima

7.1.3 Salute e sicurezza

7.1.4 Dialogo con le parti sociali

7.2 Sviluppo delle risorse umane

7.3 *Diversity & Inclusion*

8 L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

8.1 Impatti ambientali diretti

8.1.1 Energia

8.1.2 Rifiuti

9 LA CATENA DI FORNITURA

9.1 Gestione responsabile della catena di fornitura

**TABELLA DI CORRELAZIONE TRA TEMI MATERIALI, GRI STANDARD E
SDG'S**

ATTESTAZIONI

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Per il Monte dei Paschi di Siena il 2019 è stato un anno fondamentale nel cammino della sostenibilità.

Nei dodici mesi passati abbiamo fatto scelte importanti e intrapreso nuovi significativi percorsi. È stato l'anno in cui abbiamo deciso di firmare, tra i primi nel mondo, i Principles for Responsible Banking (PRB) dell'UNEP. Per dare sostanza a questo impegno e rendere progressivamente la sostenibilità il filo conduttore delle scelte aziendali, abbiamo consolidato la nostra Governance dando avvio anche a un importante piano di formazione.

L'adesione ai PRB è stato un passo fondamentale, un impegno in cui crediamo fortemente e che ci ha proiettati in una realtà internazionale alla quale pensiamo di poter contribuire e dalla quale possiamo trarre ulteriore ispirazione.

Consapevoli dei profondi cambiamenti che stiamo vivendo e che il nostro modello di business deve anticipare, abbiamo iniziato a declinare questa consapevolezza nelle nostre pratiche e nei nostri processi, partendo da un modello di Governance capace di guidare le nostre scelte strategiche in maniera sempre più corale rispetto allo sviluppo di nuove attività e nuovi progetti. Parte integrante ne è stato l'ampio piano di formazione che, a partire dal Consiglio di Amministrazione, è stato esteso a tutte le Direzioni della Banca con l'avvio di specifici percorsi sui temi legati alla sostenibilità.

Le attività che abbiamo pianificato e realizzato durante quest'anno puntano a migliorare l'ascolto della nostra clientela, alla semplificazione del business e al benessere di tutti i dipendenti, in linea con la nuova definizione della nostra identità strategica. In questa stessa prospettiva è stato rivisto il Codice Etico, nel quale sono stati ridefiniti i valori a cui tendere e i principi, gli indirizzi e le regole di comportamento che il Gruppo si impegna a seguire in ogni attività. Alla sua stesura ha partecipato tutto il Gruppo, affinché potesse essere il frutto di un lavoro collettivo, in grado di interpretare le nostre molteplici anime e scendere più a fondo nella nostra complessa realtà.

Il Gruppo MPS nel 2019 ha anche incrementato l'impegno per il territorio rafforzando, per esempio, l'offerta commerciale legata al settore agroalimentare e varando specifiche iniziative con il programma MPS Orienta, per concorrere all'obiettivo sociale di preparare i giovani al mondo del lavoro con percorsi dedicati agli studenti universitari e a quelli delle scuole superiori.

Pur credendo fortemente nella nostra tradizione, abbiamo voluto che le nuove sfide dell'economia, del territorio, della tecnologia fossero sempre più integrate nel nostro modo di pensare. In questa prospettiva, due anni fa abbiamo lanciato Officina MPS, un premio dedicato alle start-up, che ci ha permesso di scoprire e finanziare proposte orientate a trovare soluzioni evolute per soddisfare i bisogni bancari di famiglie e imprese. Dopo aver coinvolto oltre 500 start-up in tutta Italia, oggi abbiamo reso Officina MPS un'iniziativa strutturale: un laboratorio permanente per integrare le soluzioni più innovative nei nostri processi e prodotti.

E, come sempre nella nostra storia abbiamo cercato di fare, abbiamo puntato sulle persone, su tutte le donne e gli uomini che con rinnovato impegno hanno lavorato, e continuano a lavorare, per il rilancio della Banca.

Sono quasi vent'anni che il nostro Gruppo pubblica il Bilancio Sociale della propria attività perché crediamo fortemente che il valore generato dal Gruppo sia rappresentato da un insieme di fattori che influenzano i territori e il tessuto sociale anche per gli aspetti non strettamente economici. Questa Dichiarazione non Finanziaria vuole essere più che un semplice bilancio: vuole essere un impegno nei confronti di tutti a continuare in questo lavoro quotidiano. Sapendo bene che i passi che ancora abbiamo da fare sul cammino verso uno sviluppo davvero sostenibile sono moltissimi. Ma sono imprescindibili per garantire un futuro a noi stessi e a coloro che ci circondano.

Grazie dell'attenzione.

2.NOTA METODOLOGICA (102.21-102.27-102.40-102.42-102.43-102.44-102.46-102.47-102.48-102.49-102.50-102.51-102.52-102.53-102.54-102.55-102.56)

Il Gruppo MPS redige annualmente la “Dichiarazione Non Finanziaria” (DNF) in conformità a quanto previsto dagli art. 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016 (rendicontazione precedente DNF 2018), inerente alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario utili ad assicurare la comprensione dell’andamento aziendale, dei suoi risultati e degli impatti positivi e negativi della sua attività. La relazione fa riferimento al periodo che va dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2019. A fini comparativi riporta dati relativi agli esercizi precedenti, come previsto dal D.Lgs, per consentire la comprensione più estesa dell’andamento delle attività del Gruppo. Lo standard di rendicontazione adottato per la redazione della DNF sono i GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative; in particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all’interno di questo documento si è fatto riferimento ai GRI Reporting Standards elencati nella “Tabella di correlazione ai temi materiali, GRI Standards e SDGs” del presente documento in accordo con l’opzione “Core”. Relativamente al tema non GRI “Digitalizzazione e Innovazione” è stato valorizzato il risultato del rating indipendente “BitSight Security Ratings” relativo alla sicurezza dell’infrastruttura tecnologica. Per quanto riguarda le informazioni relative all’impiego di risorse idriche si è scelto di non rendicontare le informazioni in quanto considerate non necessarie al fine di assicurare la comprensione delle attività e degli impatti del Gruppo. Inoltre, in considerazione della limitata rilevanza della suddivisione dei dati per area geografica, è stato deciso di non rendicontare la stessa come invece richiesto da alcuni GRI.

La DNF rendiconta i temi ritenuti rilevanti, come descritti nella matrice di materialità definita e validata nel 2019 attraverso pratiche di ascolto dei principali *stakeholder* del Gruppo.

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società EY S.p.A.. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell’art. 3 comma 10 del D.Lgs 254/16 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenute nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della società di revisione”, inclusa nel presente Documento - “*limited assurance engagement*” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 *Revised*.

Ulteriori informazioni possono essere richieste attraverso la casella di posta elettronica sostenibilita@mps.it o scrivendo alla nostra sede legale: Piazza Salimbeni 3, Siena.

2.1 Mappatura degli Stakeholder

Attraverso attività di ascolto e condivisione con il *management* e i dipendenti, abbiamo potuto definire l'elenco dei nostri *stakeholder*, che viene costantemente monitorato e aggiornato. I portatori di interesse del Gruppo MPS sono stati identificati in clienti, azionisti, dipendenti, istituzioni, associazioni di categoria, rappresentanti del mondo accademico, fornitori, analisti, investitori, rappresentanti dei media.

2.2 L'analisi di materialità e Matrice di Materialità

L'analisi di materialità è stata effettuata prendendo a riferimento i principali standard e linee guida nazionali e internazionali in materia di rendicontazione non finanziaria, in particolare:

- Comunicazione 2017/C 215/01 "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario" della Commissione Europea (2017)
- Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (2016)
- AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (AA1000SES)

La rilevanza dei temi per il Gruppo è stata valutata da due punti di vista – rilevanza per l'azienda e rilevanza per gli *stakeholder* – utilizzando un insieme di attività di coinvolgimento e ascolto di interlocutori chiave, così come suggerito dalle linee guida di riferimento.

La metodologia utilizzata si è articolata in 3 fasi:


1. Identificazione dei temi potenzialmente rilevanti
2. Priorizzazione dei temi potenzialmente rilevanti
3. Selezione dei temi rilevanti ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria


Fase 1 - Identificazione dei temi potenzialmente rilevanti

Ai fini dell'analisi di materialità, sono stati presi in considerazione i temi potenzialmente rilevanti dell'esercizio precedente e sono stati aggiornati, a partire da un'analisi di *benchmark* dei temi materiali rendicontati nel 2018 dai principali *player* del settore bancario italiano messa in relazione con il Piano di ristrutturazione MPS 2017-2021.

Questa attività ha portato all'aggiornamento della lista dei temi potenzialmente rilevanti per il Gruppo MPS, di seguito riportata in continuità con l'esercizio precedente.

| Tema potenzialmente rilevante 2018 | Tema potenzialmente rilevante 2019 |
|--|--|
| Occupazione | Tutela delle risorse umane |
| Tutela dei lavoratori (Salute e sicurezza) | |
| Welfare | |
| Sviluppo delle risorse umane | Sviluppo delle risorse umane |
| Diversity | Diversity |
| Customer experience | Qualità nella relazione con il cliente |
| Sicurezza dei servizi | |
| | Digitalizzazione e innovazione |
| Supporto alle PMI | Supporto alla comunità |
| Inclusione finanziaria | Sostegno alle persone e ai territori |
| Green finance | Green Banking |
| Educazione finanziaria | Educazione finanziaria |
| Contrasto corruzione | Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione |
| Ambiente | Impatti ambientali diretti |
| Diritti umani | Gestione responsabile della catena di fornitura |

 Temi modificati in seguito ad analisi di benchmark

 Tema aggiunto in linea con il piano MPS

In dettaglio, i temi sono stati ricondotti a cinque macro-ambiti come di seguito rappresentato:



Fase 2 – Priorizzazione dei temi potenzialmente rilevanti

In linea con i riferimenti metodologici sopra citati, per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2019, sono state effettuate attività di coinvolgimento e ascolto di interlocutori chiave.

L'attività di ascolto degli *stakeholder* si è svolta in due momenti: erogazione di una *survey* rivolta a 102 Manager, con una *redemption* del 79%, al fine di definire la rilevanza dal punto di vista interno dei temi potenzialmente rilevanti; ascolto degli *stakeholder* esterni nell'ambito del Forum multistakeholder, al fine di determinare la rilevanza dal punto di vista esterno dei temi potenzialmente rilevanti.

Le iniziative di *engagement* sono state portate a sintesi, al fine di determinare la rilevanza complessiva dei temi analizzati e di aggiornare la matrice di materialità del Gruppo.

Nel corso del 2019 il Gruppo MPS ha ritenuto di approfondire l'attività di ascolto dei propri *stakeholder* esterni attraverso l'organizzazione del Forum multistakeholder con l'obiettivo di creare con loro un momento di condivisione e confronto. Ai lavori hanno partecipato rappresentanti di: istituzioni, mondo accademico, media, fornitori, associazioni di categoria, clienti e comunità.

In questa prospettiva, i partecipanti sono stati suddivisi secondo i rispettivi ambiti di attività in tre tavoli: ambiente, comunità e persone, territorio e imprese.

In ciascuno di essi sono stati analizzati i temi rilevanti per il Gruppo al fine di riscontrare:

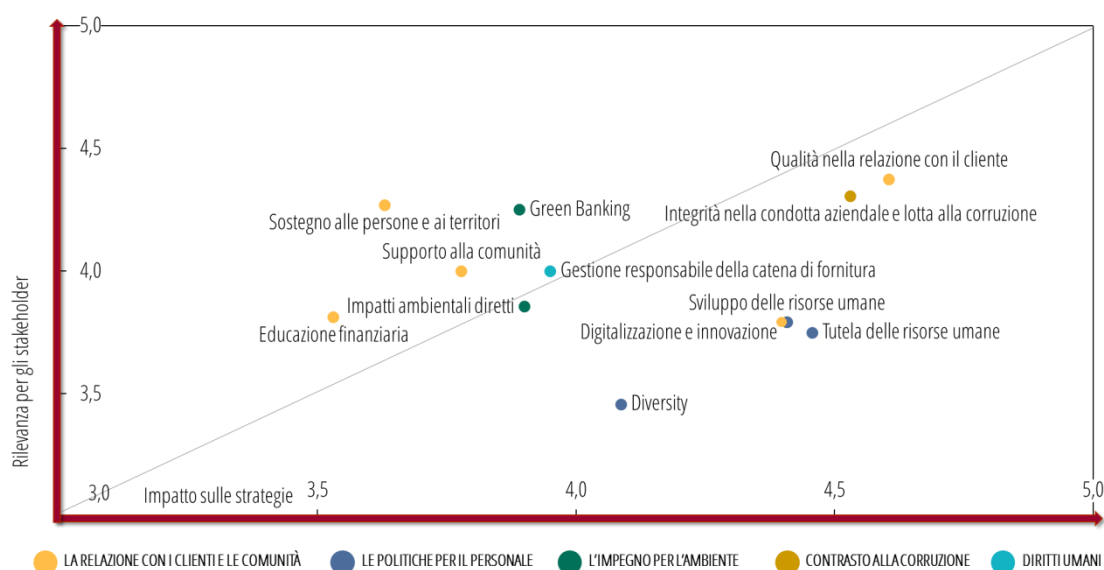
- quanto tali temi fossero rilevanti per gli *stakeholder*;
- quanto secondo gli *stakeholder* il Gruppo MPS presidiasse efficacemente il tema;

- definire eventuali attività che il Gruppo può mettere in atto per migliorarne il presidio.

Agli intervenuti è stato sottoposto un questionario per la valutazione dei temi materiali, con la possibilità di assegnare a ciascun tema un punteggio compreso tra 1 (scarsa rilevanza / non percezione di nessun tipo di copertura) e 5 (estremamente rilevante / valutazione soddisfacente e completa del grado di copertura).

Fase 3 - Selezione dei temi rilevanti ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria

Con l'obiettivo di diffondere le evidenze emerse dall'*engagement*, presentando le priorità della matrice di materialità del Gruppo e l'allineamento con i bisogni degli *stakeholder*, è stato infine organizzato un *workshop* con i membri del Comitato Direttivo della Banca. La matrice di materialità scaturita dalle attività appena descritte e validata dal *Top Management* è risultata la seguente:



2.3 AREA E METODI DI CONSOLIDAMENTO (102.45)

Partecipazioni in società controllate in via esclusiva

Nella seguente tabella sono elencate le partecipazioni in società controllate in via esclusiva. Per le informazioni sui rapporti partecipativi in imprese sottoposte a controllo congiunto e a influenza notevole da parte del Gruppo si fa rinvio a quanto contenuto nella Parte B – Informazioni sullo Stato Patrimoniale consolidato – Sezione 7 – Partecipazioni - della Nota Integrativa al Bilancio Consolidato 2019.

| A | Denominazione imprese | Sede operativa | Sede legale | Tipo di rapporto (*) | Rapporto di | | Dispo nib. Voti % (**) |
|--------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|----------------|------------------------|
| | | | | | Impresa partecipante | Quota % | |
| A.0 | BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.p.a. | Siena | Siena | | | | |
| A.1 Consolidate integralmente | | | | | | | |
| A.1 | MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE S.p.a. | Firenze | Firenze | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.2 | MPS LEASING E FACTORING BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE S.p.a. | Siena | Siena | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.3 | MONTE PASCHI FIDUCIARIA S.p.a. | Siena | Siena | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.4 | WISE DIALOG BANK S.p.a. - WIDIBA | Milano | Milano | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.5 | MPS TENIMENTI POGGIO BONELLI E CHIGI SARACINI SOCIETA' AGRICOLA S.p.a. | Castelnuovo Berardenga (SI) | Castelnuovo Berardenga (SI) | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.6 | G.IMM ASTOR S.r.l. | Lecce | Lecce | 1 | A.0 | 52,000 | |
| A.7 | AIACE REOCO S.r.l. | Siena | Siena | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.8 | ENEA REOCO S.r.l. | Siena | Siena | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.9 | CONSORZIO OPERATIVO GRUPPO MONTEPASCHI S.c.p.a. | Siena | Siena | 1 | A.0 | 99,760 | |
| | | | | | A.1 | 0,060 | |
| | | | | | A.2 | 0,030 | |
| | | | | | A.3 | 0,030 | |
| | | | | | A.4 | 0,030 | |
| | | | | | | <u>99,910</u> | |
| A.10 | MAGAZZINI GENERALI FIDUCIARI DI MANTOVA S.p.a. | Mantova | Mantova | 1 | A.0 | 100,000 | |
| A.11 | MONTE PASCHI BANQUE S.A. | Parigi | Parigi | 1 | A.0 | 100,000 | |
| 11.1 | MONTE PASCHI CONSEIL FRANCE SOCIETE PAR ACTIONS SEMPLIFIEE | Parigi | Parigi | | A.11 | 100,000 | |
| 11.2 | IMMOBILIERE VICTOR HUGO S.C.I. | Parigi | Parigi | | A.11 | 100,000 | |
| A.12 | MONTEPASCHI LUXEMBOURG S.A. in liquidazione | Lussemburgo | Lussemburgo | 1 | A.0 | 99,200 | |
| | | | | | A.11 | 0,800 | |
| | | | | | | <u>100,000</u> | |
| A.13 | MPS COVERED BOND S.r.l. | Conegliano | Conegliano | 1 | A.0 | 90,000 | |
| A.14 | MPS COVERED BOND 2 S.r.l. | Conegliano | Conegliano | 1 | A.0 | 90,000 | |
| A.15 | CIRENE FINANCE S.r.l. | Conegliano | Conegliano | 1 | A.0 | 60,000 | |
| A.16 | SIENA MORTGAGES 07-5 S.p.a. | Conegliano | Conegliano | 4 | A.0 | 7,000 | |
| A.17 | SIENA MORTGAGES 09-6 S.r.l. | Conegliano | Conegliano | 4 | A.0 | 7,000 | |
| A.18 | SIENA MORTGAGES 10-7 S.r.l. | Conegliano | Conegliano | 4 | A.0 | 7,000 | |
| A.19 | SIENA LEASE 2016 2 S.r.l. | Conegliano | Conegliano | 4 | A.0 | 10,000 | |
| A.20 | SIENA PMI 2016 S.r.l. | Conegliano | Conegliano | 4 | A.0 | 10,000 | |

(*) Tipo di rapporto:

1 = maggioranza dei diritti di voto nell'assemblea ordinaria

4 = altre forme di controllo

() Disponibilità voti nell'assemblea ordinaria, distinguendo tra effettivi e potenziali**

Le variazioni del perimetro di consolidamento rispetto alla situazione al 31 dicembre 2018 sono integralmente riconducibili all'uscita di alcune società controllate. Nel seguito il dettaglio.

Società uscita per operazione di fusione

Società incorporata: Perimetro Gestione Proprietà Immobiliari S.p.A.

Società incorporante: Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.

Società uscite per operazione di liquidazione aziendale

- Mps Preferred Capital I LLC;
- Mps Capital Trust I;
- Mps Capital Trust II;
- Mps Preferred Capital II LLC;
- Antonveneta Capital LLC I;
- Antonveneta Capital LLC II;
- Antonveneta Capital Trust I;
- Antonveneta Capital Trust II;
- Siena PMI 2015 S.r.l.;
- Siena Consumer 2015 S.r.l.;
- Siena Consumer S.r.l.;
- Consum.it Securitisation S.r.l.;

Società uscita per operazione di cessione

Banca Monte Paschi Belgio S.A.

Società uscita per il rimborso dei titoli della cartolarizzazione

Casaforte S.r.l..

2.4 PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2019 del Gruppo Monte dei Paschi di Siena comprende la Capogruppo e le altre società del Gruppo consolidate integralmente, con esclusione della rete estera e delle società sotto riportate. Il totale dei dipendenti esclusi dal perimetro di rendicontazione è 242, che rappresenta l'1,1% dei dipendenti del Gruppo. Tali esclusioni non impattano quindi sulla comprensione delle attività aziendali. Eventuali altre limitazioni del perimetro di rendicontazione, relativamente a singoli temi o a specifici indicatori GRI, sono esplicitate direttamente nel testo.

In particolare, il perimetro non comprende:

- la banca di diritto estero Monte Paschi Banque S.A. (e le sue controllate Monte Paschi Conseil France Sociétée Par Actions Simplifiée e Immobiliere Victor Hugo S.C.I.);
- Montepaschi Luxembourg S.A. in liquidazione;
- la filiale operativa di Shangai;
- i 9 uffici di rappresentanza (Casablanca, Algeri, Tunisi, Il Cairo, Istanbul, Mumbai, Mosca, Shangai, Pechino);
- MPS Tenimenti S.p.A.;
- Magazzini Generali Fiduciari di Mantova S.p.A.

Non sarà tenuto conto altresì delle società controllate che, pur facenti parte del Gruppo, non sono significative ai fini della rendicontazione (assenza di struttura operativa organizzata e di dipendenti propri). Le società sono: G.IMM ASTOR S.r.l.; AICE REOCO S.r.l.; ENEA REOCO S.r.l.; Mps Covered Bond S.r.l.; MPS Covered Bond 2 S.r.l.; Cirene Finance; Consum.it Securitisation S.r.l.; Siena Mortgages 07-5 S.p.a., Siena Mortgages 09-6 S.r.l.; Siena Mortgages 10-7 S.r.l.; Siena Consumer S.r.l.; Siena Consumer 2015 S.r.l.; Siena PMI 2016. La più accurata definizione del perimetro ha portato a un più appropriato ricalcolo di alcuni dati rendicontati nella DNF 2018.

3. PRESENTAZIONE DEL GRUPPO

GRI 102.5 Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, con sede in Piazza Salimbeni 3 Siena, **(GRI 102.3)** è una società per azioni quotata, CF e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Arezzo-Siena 00884060526, Gruppo Iva MPS-Partita IVA 01483500524. È Capogruppo del Gruppo Monte dei Paschi di Siena **(GRI 102.1)**, cod Banca 1030.6-Cod Gruppo 1030.6, iscritta all'Albo presso la Banca d'Italia al n.5274, aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. è una banca con azioni quotate nel Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A.

(GRI 102.2) La Banca svolge attività bancaria attraverso la raccolta del risparmio e l'esercizio del credito nelle sue varie forme in Italia e all'estero. Può compiere tutte le operazioni e i servizi bancari e finanziari consentiti dalle vigenti disposizioni, costituire e gestire forme pensionistiche complementari, nonché compiere ogni altra operazione strumentale o comunque connessa al perseguimento dell'oggetto sociale.

BMPS, in quanto società quotata, adempie alle prescrizioni normative relative agli emittenti titoli quotati in un mercato regolamentato; in quanto banca è soggetta alla normativa legislativa, regolamentare e di vigilanza vigente per le banche e i gruppi bancari.

In base ai criteri richiamati nelle Disposizioni di Vigilanza per le banche in materia di governo societario (Circolare n.285 Titolo IV Cap.1), BMPS è banca significativa in termini di dimensioni e complessità operativa ed è soggetta alla vigilanza prudenziale diretta della Banca Centrale Europea.

BMPS in quanto Capogruppo del Gruppo Montepaschi svolge le funzioni di indirizzo, governo e controllo unitario sulle società bancarie, finanziarie e strumentali da essa controllate, attraverso attività di direzione e coordinamento del Gruppo ai sensi dell'articolo 2497-bis del Codice Civile e dell'art. 61, quarto comma del D.Lgs.n.385/1993- Testo Unico Bancario (TUB) e l'emanazione di disposizioni alle società

facenti parte del Gruppo per l'esecuzione delle istruzioni impartite dalle Autorità di Vigilanza nell'interesse della stabilità del Gruppo bancario stesso.

(GRI 102.5) Per quanto riguarda la proprietà, secondo quanto risulta dalle comunicazioni ricevute ai sensi della normativa vigente e in base alle altre informazioni a disposizione, nonché sulla base di quanto risultante dal sito istituzionale della Consob, i soggetti che al 31.12.2019 possiedono, direttamente e/o indirettamente, azioni ordinarie rappresentative di una percentuale superiore al 3% del capitale sociale della Banca e che non ricadono nei casi di esenzione previsti dall'art. 119-bis del Regolamento Emittenti Consob, risultano i seguenti:

Ministero dell'Economia e delle Finanze: 68,247% Azionista di controllo

Assicurazioni Generali S.p.A. (*) 4,319%

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (**) 3,181%

(*) Quota detenuta per il tramite di società controllate (Genertellife S.p.A. (0,519%);

Alleanza Assicurazioni S.p.A. (1,734%) e Generali Italia S.p.A. (2,066%).

(**) Azioni proprie detenute dal Gruppo Montepaschi (Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (1,886%) e MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. (1,295%) all'esito degli interventi di rafforzamento patrimoniale ai sensi del D.L. n. 237/2016 (come successivamente modificato e convertito in legge) e dei D.M. del 27/07/2017.

L'aggiornamento dei dati relativi ai principali azionisti della Banca è consultabile sul sito internet www.gruppomps.it – *Corporate Governance* - Azionariato.

GRI 102.10 Nel 2019 non vi sono stati cambiamenti relativi a i) sede sociale, ii) struttura del capitale sociale comprese modifiche in aumento o riduzione.

3.1 CORPORATE GOVERNANCE (GRI 102.18, 102.22, 102.23, 102.24)

Il complessivo sistema di governo societario fa riferimento alla vigente normativa codicistica, di vigilanza bancaria e finanziaria e al Codice di Autodisciplina emanato da Borsa Italiana, al fine di assicurare una chiara distinzione dei ruoli e delle responsabilità, l'appropriato bilanciamento dei poteri, l'equilibrata composizione degli organi societari, l'efficacia dei controlli, il presidio dei rischi aziendali, l'adeguatezza dei flussi informativi e la responsabilità sociale d'impresa.

In particolare, il sistema di amministrazione e controllo comprende: il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e l'Assemblea dei Soci. Sono inoltre presenti: l'Amministratore Delegato, che riveste anche l'incarico di Direttore Generale e quattro comitati interni al Consiglio: Comitato Nomine, Comitato Remunerazione, Comitato Rischi, Comitato per le Operazioni con Parti Correlate.

Consiglio di Amministrazione

In conformità con le Disposizioni di Vigilanza in materia di governo societario delle banche, il Consiglio di Amministrazione provvede, sia in occasione del rinnovo dell'intero organo consiliare, sia nel caso di cooptazione a seguito di cessazione dalla carica di consiglieri in corso di mandato, ad attivare le procedure necessarie per identificare, preventivamente, la composizione quali-quantitativa considerata ottimale del Consiglio, individuando e motivando, con il supporto del Comitato Nomine, il profilo teorico dei candidati ritenuto confacente agli obiettivi indicati nelle predette disposizioni. Nel caso del rinnovo del Consiglio di Amministrazione la Banca provvede a pubblicare sul proprio sito internet e depositare presso la sede sociale e la società di gestione del mercato, l'esito delle valutazioni in merito alla propria composizione quali-quantitativa e il profilo teorico dei candidati ritenuto opportuno a questi fini, in tempo utile affinché la scelta dei candidati da parte degli azionisti ne possa tenere conto. Successivamente alle nomine, il Consiglio verifica la rispondenza tra la composizione quali-quantitativa ritenuta ottimale *ex ante* con quella risultante *ex post* dalle nomine assembleari o per cooptazione e verifica il possesso dei requisiti e l'idoneità a ricoprire la carica degli esponenti nominati.

La nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione avviene mediante votazione di liste di candidati presentate dai soci, secondo la procedura indicata dall'art. 15 dello Statuto, come di seguito illustrato.

In ciascuna lista almeno due candidati – ovvero l'unico candidato o comunque almeno un terzo dei candidati presenti nel caso di liste con un numero superiore a sei – specificamente indicati, devono possedere i requisiti di indipendenza stabiliti per i sindaci a norma di legge e gli ulteriori requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina. Nel caso in cui alla predetta quota di un terzo non corrisponda un numero intero di candidati, quest'ultimo è arrotondato per eccesso.

Ai fini del rispetto della normativa vigente in materia di equilibrio tra i generi¹, le liste devono contenere candidati di genere diverso.

Le liste medesime non possono contenere nominativi che, alla data dell'Assemblea di rinnovo degli organi, abbiano compiuto il 75° anno di età, avuto riguardo anche alle limitazioni di età previste dallo Statuto per la carica di Presidente del Consiglio di Amministrazione (70 anni) e per la carica di Amministratore Delegato (67 anni).

¹A seguito delle novità normative introdotte dalla Legge n.160/2019 (cd Legge di Bilancio) la quota minima che il genere meno rappresentato deve ottenere è pari a 2/5 dei componenti il consiglio di Amministrazione (con arrotondamento per eccesso) e 2/5 dei sindaci effettivi (con arrotondamento per difetto).

Unitamente a ciascuna lista, devono essere depositate (i) le dichiarazioni con le quali i singoli candidati accettano la propria candidatura e attestano, sotto la propria responsabilità, l'inesistenza di cause di ineleggibilità e di incompatibilità, nonché l'esistenza dei requisiti che fossero prescritti per la carica dalla vigente disciplina legale e regolamentare; (ii) le dichiarazioni dei candidati indicati nella lista come indipendenti attestanti l'esistenza dei requisiti di indipendenza; (iii) i *Curricula Vitae* riguardanti le caratteristiche personali e professionali di ciascun candidato, con indicazione degli incarichi di amministrazione e controllo ricoperti in altre società.

Ogni socio può presentare o concorrere alla presentazione di una sola lista e ogni candidato può presentarsi in una sola lista a pena di ineleggibilità.

Hanno diritto di presentare le liste soltanto i soci che da soli o insieme ad altri soci siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno l'1% del capitale della Banca avente diritto di voto nell'Assemblea ordinaria ovvero la diversa percentuale applicabile ai sensi delle vigenti disposizioni.

Le liste presentate senza l'osservanza delle disposizioni statutarie non possono essere votate.

Ogni avente diritto al voto può votare una sola lista.

Ai sensi dell'art. 15 dello Statuto, all'elezione degli amministratori si procede come segue:

a) dalla lista che ha ottenuto la maggioranza dei voti espressi sono tratti, nell'ordine progressivo con il quale sono elencati nella lista stessa, gli amministratori che rappresentano tutti gli amministratori da eleggere meno tre (3), ovvero il minor numero di amministratori che esaurisca tutti i candidati indicati in tale lista;

b) i restanti amministratori sono tratti dalle altre liste; a tal fine i voti ottenuti dalle liste stesse sono divisi successivamente per uno, due, tre, quattro e così via secondo il numero degli amministratori ancora da eleggere. I quozienti così ottenuti sono assegnati progressivamente ai candidati di ciascuna di tali liste, secondo l'ordine dalle stesse rispettivamente previsto. I quozienti così attribuiti ai candidati delle varie liste sono disposti in unica graduatoria decrescente.

Risultano eletti coloro che ottengono i quozienti più elevati.

In ogni caso, anche in deroga alle disposizioni che precedono, almeno un amministratore dovrà essere tratto dalla lista di minoranza che abbia ottenuto il maggior numero di voti e che non sia collegata in alcun modo, neppure indirettamente, con i soggetti che hanno presentato o votato la lista risultata prima per numero di voti.

Lo Statuto della Banca non prevede, ai fini del riparto degli amministratori da eleggere, l'esclusione delle liste che non hanno conseguito una percentuale di voti almeno pari alla metà di quella richiesta dallo Statuto per la presentazione delle stesse (cfr. art. 147-

ter, comma primo, TUF), vale a dire almeno l'1% del capitale della Banca avente diritto di voto nell'Assemblea ordinaria.

Qualora, all'esito della votazione, non risulti nominato almeno un terzo degli amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza previsti, si procede alla sostituzione del numero necessario dei candidati non indipendenti risultati ultimi tra gli eletti con i candidati indipendenti – tratti dalle medesime liste alle quali appartenevano i candidati sostituiti – che abbiano ottenuto il quoziente più elevato.

Il candidato sostituito per consentire la nomina del numero minimo di amministratori indipendenti non potrà in ogni caso essere l'amministratore tratto dalla lista di minoranza che abbia ottenuto il maggior numero di voti e che non sia collegata in alcun modo, neppure indirettamente, con i soggetti che hanno presentato o votato la lista che ha ottenuto la maggioranza dei voti; in tal caso, a essere sostituito sarà il candidato non indipendente risultato penultimo per quoziente conseguito.

Inoltre, qualora l'applicazione delle procedure che precedono non consenta il rispetto della normativa vigente in materia di equilibrio tra i generi, viene calcolato il quoziente di voti da attribuire a ciascun candidato tratto dalle liste, dividendo il numero di voti ottenuti da ciascuna lista per il numero d'ordine progressivo di presentazione di ciascuno dei detti candidati; il candidato del genere più rappresentato con il quoziente più basso tra i candidati tratti da tutte le liste è sostituito dall'appartenente al genere meno rappresentato che avrà ottenuto il quoziente più elevato nella stessa lista del candidato sostituito. Nel caso in cui candidati di diverse liste abbiano ottenuto lo stesso quoziente, verrà sostituito il candidato della lista dalla quale è tratto il maggior numero di amministratori ovvero, in subordine, il candidato tratto dalla lista che abbia ottenuto il minor numero di voti ovvero, in caso di parità di voti, il candidato che ottenga meno voti da parte dell'Assemblea in un'apposita votazione.

Qualora applicando i procedimenti di cui sopra, per mancanza di sostituti indipendenti o del genere meno rappresentato, non fosse eletto il numero di Amministratori necessario per rispettare la quota minima di Amministratori indipendenti e di Amministratori del genere meno rappresentato, l'Assemblea provvederà all'elezione degli Amministratori mancanti con delibera approvata a maggioranza semplice sulla base di candidatura proposta, seduta stante, prioritariamente dai soggetti che abbiano presentato la lista cui appartiene il candidato o i candidati da sostituire.

Per la nomina degli amministratori, per qualsiasi ragione non nominati ai sensi del procedimento sopra descritto, l'Assemblea delibera ai sensi e con le maggioranze di legge, fermo restando il rispetto dei criteri previsti dalla normativa vigente e dallo Statuto in materia di amministratori indipendenti e di equilibrio tra generi.

Per la sostituzione degli Amministratori che cessano dall'ufficio nel corso del mandato, valgono le disposizioni di legge, nel rispetto dei criteri previsti dalla normativa vigente e dallo Statuto in materia di amministratori indipendenti e di equilibrio tra i generi.

Comitati Endoconsiliari

Nel rispetto della normativa vigente in materia, lo Statuto richiede la costituzione, nell'ambito del Consiglio di Amministrazione, di comitati con funzioni consultive e propositive, composti da 3 a 5 amministratori, tutti non esecutivi, in maggioranza indipendenti; deve essere altresì assicurata la presenza di almeno uno dei consiglieri eletti dalle minoranze (ove presenti) in almeno un comitato.

I componenti dei Comitati sono nominati dal Consiglio di Amministrazione, che attribuisce ai comitati le funzioni previste dallo Statuto, dal Codice di Autodisciplina, nonché, nel rispetto del criterio di separazione delle funzioni specialistiche previsto dalle vigenti Disposizioni di Vigilanza per le banche in materia di governo societario (che richiedono infatti l'istituzione di tre distinti comitati specializzati in materia di nomine, remunerazione e rischi).

Con riguardo ai requisiti richiesti ai componenti dei comitati, oltre a quello di indipendenza e di non esecutività, così come definito dallo Statuto e dalla normativa tempo per tempo vigenti, sono richiesti ulteriori specifiche competenze per almeno un componente il Comitato Remunerazione (adeguata conoscenza ed esperienza in materia finanziaria o di politiche retributive, da valutarsi dal Consiglio al momento della nomina) e per i componenti il Comitato Rischi (per tutti, conoscenze, competenze ed esperienze tali da poter comprendere appieno e monitorare le strategie e gli orientamenti al rischio della Banca e, per almeno un componente del Comitato, il possesso di un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi).

Ciascun Comitato nomina al proprio interno il Presidente, scelto tra gli amministratori indipendenti, cui spetta convocare e presiedere le adunanze.

Composizione Comitati Endoconsiliari

Comitato Nomine

L'attuale Comitato Nomine è composto da cinque membri del Consiglio di Amministrazione, tutti non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti: Maria Elena Cappello (Presidente, indipendente), Stefania Petruccioli, Salvatore Fernando Piazzolla, Antonino Turicchi e Giorgio Valerio (indipendente).

Comitato Remunerazione

L'attuale Comitato Remunerazione è composto da cinque membri del Consiglio di Amministrazione, tutti non esecutivi e indipendenti: Fiorella Kostoris (Presidente,

indipendente), Maria Elena Cappello (indipendente), Marco Giorgino (indipendente), Roberto Lancellotti (indipendente) e Nicola Maione (indipendente).

Comitato Rischi

L'attuale Comitato Rischi è composto da cinque amministratori, tutti non esecutivi la maggioranza dei quali indipendenti: Marco Giorgino (Presidente, indipendente), Roberta Casali (indipendente), Roberto Lancellotti (indipendente), Angelo Riccaboni (indipendente) e Antonino Turicchi.

Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate

Il Comitato per le Operazioni con le parti Correlate è attualmente composto da cinque membri del Consiglio di Amministrazione, tutti indipendenti: Angelo Riccaboni (Presidente), Fiorella Kostoris, Nicola Maione, Stefania Petruccioli, e Michele Santoro.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione di BMPS non ha ricevuto alcuna delega gestionale da parte del Consiglio medesimo, né svolge uno specifico ruolo nell'elaborazione delle strategie aziendali; al contempo non ricopre l'incarico di Chief Executive Officer, né è l'azionista di controllo di BMPS.

Come previsto anche dal Regolamento del Consiglio di Amministrazione, il Presidente promuove l'effettivo funzionamento del sistema di governo societario e si pone come interlocutore degli organi interni di controllo e dei comitati interni. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, inoltre, svolge l'importante funzione di favorire la dialettica interna e assicurare il bilanciamento dei poteri, in coerenza con i compiti che gli sono attribuiti dal Codice Civile e dallo Statuto.

In data 17 dicembre 2019, il Consiglio di Amministrazione, su richiesta degli amministratori indipendenti, ha designato all'unanimità - con l'astensione dell'interessato - il Consigliere indipendente Marco Giorgino, quale *Lead Independent Director* della Banca.

Il Consiglio di Amministrazione in carica, composto di 14 membri, resterà in carica fino alla data dell'assemblea che approverà il bilancio dell'esercizio al 31 dicembre 2019.

Di seguito l'elenco degli amministratori in carica alla data del 31 dicembre 2019:

Presidente Stefania Bariatti

Vice Presidente Antonino Turicchi

Amministratore Delegato Marco Morelli

Consigliere Maria Elena Cappello (*)

Consigliere Roberta Casali (*) (1)

Consigliere Marco Giorgino (*)

Consigliere Fiorella Kostoris (*)

Consigliere Roberto Lancellotti (*)
Consigliere Nicola Maione (*)
Consigliere Stefania Petruccioli (*)
Consigliere Salvatore Fernando Piazzolla
Consigliere Angelo Riccaboni (*)
Consigliere Michele Santoro (*)
Consigliere Giorgio Valerio (*)

(*) Amministratore indipendente ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina (art.15 dello Statuto).

(1) Nominata per cooptazione dal Consiglio di Amministrazione del 12 luglio 2018 e confermata dall'assemblea del 11 aprile 2019, in sostituzione del Consigliere Giuseppina Capaldo, dimissionaria a far data dal 4 maggio 2018.

In linea con le Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia solo il Dott. Marco Morelli, quale Amministratore Delegato e Direttore Generale della Banca è amministratore esecutivo, tutti gli altri componenti del Consiglio sono amministratori non esecutivi.

Su 14 amministratori in carica, 10 sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dallo Statuto della Banca²: Maria Elena Cappello (Presidente del Comitato Nomine); Roberta Casali; Marco Giorgino (Presidente del Comitato Rischi e *Lead Independent Director*); Fiorella Kostoris (Presidente del Comitato Remunerazione); Roberto Lancellotti; Nicola Maione; Stefania Petruccioli; Angelo Riccaboni (Presidente del Comitato per le operazioni con parti correlate); Michele Santoro e Giorgio Valerio.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione Stefania Bariatti e il Consigliere Salvatore Fernando Piazzolla, in conformità a quanto dagli stessi dichiarato, sono stati ritenuti indipendenti ai sensi del TUF, ma non ai sensi del Codice di Autodisciplina e quindi, nel 2018 e 2019, non sono stati valutati come indipendenti ai sensi dello Statuto della Banca.

Il Consiglio di Amministrazione in carica risulta, quindi, composto in maggioranza da amministratori indipendenti (10), soglia ampiamente superiore a quella minima di almeno un terzo indicata sia dal Codice di Autodisciplina per gli emittenti appartenenti all'indice FTSE-Mib, sia dallo Statuto. I risultati della verifica periodica annuale dei requisiti saranno riportati nella Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari. Per quanto riguarda le deleghe, all'Amministratore Delegato, *Chief Executive Officer* della Banca, sono attribuiti poteri propositivi e deliberativi, sulla base di quanto previsto dallo Statuto e deliberato dal Consiglio di Amministrazione, nonché quello di dare

² Lo Statuto della Banca (art.15) per il requisito di indipendenza fa riferimento ai requisiti di indipendenza stabiliti per i sindaci a norma di legge e agli ulteriori requisiti di indipendenza previsti dal Codice di autodisciplina.

esecuzione alle determinazioni assunte dal Consiglio stesso (per i dettagli si rinvia alla Relazione sul Governo Societario).

Di seguito il numero degli altri incarichi sociali ricoperti in società quotate e degli impegni significativi per ciascun esponente:

| <u>Nome</u> | <u>Carica in BMPS</u> | <u>Numero cariche sociali o attività svolta</u> |
|-----------------------|--|---|
| Stefania Bariatti (*) | Presidente | n. 1 carica sociale in società quotate Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione di ABI Professore Universitario Avvocato of counsel presso Studio Legale Chiomenti |
| Antonino Turicchi | Vice Presidente | n.1 carica sociale in società quotate |
| Marco Morelli | Amministratore Delegato/Direttore Generale | Consigliere di Amministrazione dell'Università Luiss di Roma Componente del Consiglio di ABI Vice Presidente della Fondazione Onlus Gino Rigoldi Professore Universitario |
| Maria Elena Cappello | Consigliere | n.3 cariche sociali in società quotate |

| <u>Nome</u> | <u>Carica in BMPS</u> | <u>Numero cariche sociali o attività svolta</u> |
|------------------------------|-----------------------|---|
| Roberta Casali | Consigliere | // |
| Marco Giorgino | Consigliere | n. 2 cariche sociali in società quotate Professore Universitario |
| Fiorella Kostoris | Consigliere | Titolare corsi specialistici Università Luiss// |
| Roberto Lancellotti | Consigliere | n.1 carica sociale in società quotate Membro del Comitato di Indirizzo della Fondazione Welfare Ambrosiano |
| Nicola Maione | Consigliere | n. 1 carica sociale in società quotate Professione Avvocato. Componente del Consiglio di ABI |
| Stefania Petruccioli | Consigliere | n.3 cariche sociali in società quotate. Consigliere di ABI |
| Salvatore Fernando Piazzolla | Consigliere | // |
| Angelo Riccaboni | Consigliere | Componente del Consiglio di Amministrazione dell'Università Milano Bicocca Professore Universitario |

| Nome | Carica in BMPS | Numero cariche sociali o attività svolta |
|-----------------|----------------|--|
| | | Presidente di Fundacion PRIMA |
| | | Presidente di Fondazione Sclavo |
| | | Consigliere di Fondazione Smith Kline |
| | | Componente dello Steering Committee di Santa Chaira Lab Innovation Center dell'Università di Siena |
| Michele Santoro | Consigliere | Professione notarile |
| Giorgio Valerio | Consigliere | n.1 carica sociale in società quotate |

Per quanto riguarda l'equilibrio tra i generi, il livello di rappresentanza è mediamente superiore a quello previsto dalla normativa primaria e di vigilanza e in linea con il livello medio delle altre società italiane quotate: dei 14 amministratori, 5 appartengono al genere femminile, meno rappresentato, (tra i quali vi è la Presidente del Consiglio di Amministrazione) per una quota del 35,71%.

INDICATORI - DIVERSITY

GRI 405.1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

2019

2018

2017

COMPONENTI ORGANO DI GOVERNO DONNE (n.5-35,7%)

CLASSI DI ETA' (% su numero totale Consiglieri)

| | | | |
|-----------------|---------|---------|---------|
| Fino a 30 anni | 0 (0%) | 0 (0%) | 0 (0%) |
| Da 31 a 50 anni | 0 (0%) | 1 (7%) | 2 (14%) |
| Oltre 50 anni | 5 (36%) | 4 (29%) | 3 (22%) |

COMPONENTI ORGANO DI GOVERNO UOMINI (n.9-64,3%)

CLASSI DI ETA' (% su numero totale Consiglieri)

| | | | |
|-----------------|---------|---------|---------|
| Fino a 30 anni | 0 (0%) | 0 (0%) | 0(0%) |
| Da 31 a 50 anni | 2 (14%) | 2 (14%) | 2 (14%) |
| Oltre 50 anni | 7 (50%) | 7 (50%) | 7 (50%) |

Dei 14 Consiglieri in carica 10³erano stati candidati dalla Lista di maggioranza presentata del socio di controllo Ministero dell'Economia e delle Finanze e 3⁴dalla lista di minoranza presentata dal socio Generali Investments Europe S.p.A. – Società di gestione del risparmio, per conto degli azionisti Genertellife S.p.A., Alleanza Assicurazioni S.p.A. e Generali Italia S.p.A..

La Dott.ssa Casali è stata nominata consigliere per cooptazione ex art. 2386 c.c. e confermata dall'assemblea in data 11 aprile 2019 su proposta del Consiglio di Amministrazione.

(GRI 102.28) Il Consiglio di Amministrazione, in linea con la *best practice* internazionale e con le previsioni del Codice di Autodisciplina, delle Disposizioni di Vigilanza per le banche in materia di governo societario, nonché del proprio Regolamento e del Regolamento del processo di autovalutazione, effettua con periodicità annuale la propria autovalutazione e quella dei Comitati endoconsiliari, riferita all'esercizio precedente ("*Board Review*"), avvalendosi del supporto di società di consulenza indipendente, esperta in *corporate governance* e *board effectiveness* (di seguito "*advisor*").

Come previsto anche dal proprio "Regolamento del processo di autovalutazione", il Presidente del Consiglio di Amministrazione assicura che il Processo di Autovalutazione

³ Marco Morelli, Antonino Turicchi, Maria Elena Cappello, Stefania Bariatti, Salvatore Fernando Piazzolla, Nicola Maione, Roberto Lancellotti, Giuseppina Capaldo, Angelo Riccaboni, Michele Santoro e Fiorella Kostoris.

⁴ Marco Giorgino, Stefania Petruccioli e Giorgio Valerio.

sia svolto con efficacia; fa altresì in modo che le modalità con le quali il processo è condotto siano coerenti rispetto al grado di complessità dei lavori del Consiglio; si adopera inoltre a che siano adottate al meglio le misure correttive previste per far fronte alle eventuali carenze emerse nel corso del processo di autovalutazione. Partecipa al processo anche il Comitato Nomine, sia nella fase di selezione dell'*advisor* esterno sia nella fase di esame dei risultati della *board review*.

L'obiettivo della *Board Review* riguarda la verifica dell'operatività complessiva e del funzionamento del Consiglio e dei Comitati per evidenziare i punti di forza e di debolezza e le eventuali aree di miglioramento. Gli argomenti oggetto della *Board Review* riguardano principalmente la struttura e la composizione del Consiglio anche in termini di competenze dei consiglieri; il funzionamento del Consiglio incluso il numero delle riunioni, la durata e la gestione delle stesse; la completezza e la tempestività delle informazioni fornite al Consiglio in preparazione delle sedute consiliari; il clima interno al Consiglio e le modalità di svolgimento delle riunioni e dei processi decisionali; il ruolo del Presidente; l'adeguatezza del tempo dedicato dal Consiglio alla discussione di tutte le tematiche rilevanti per la Banca, incluso il controllo e la gestione dei rischi e la strategia a lungo termine; il funzionamento dei Comitati, inclusa la definizione della loro missione, la loro autonomia e autorevolezza; l'efficacia della loro attività di supporto al Consiglio; le relazioni con il *top management* e la conoscenza dello stesso da parte dei consiglieri; il giudizio espresso dai consiglieri sul lavoro da loro stessi svolto nell'ambito del Consiglio e sul loro contributo al dibattito consiliare e al processo decisionale; la sensibilità di tutti i componenti del Consiglio alle tematiche e ai principi relativi a una corretta *governance*. Per l'autovalutazione relativa all'esercizio 2019 è stato trattato anche il tema della sostenibilità.

La *Board Review* è condotta con l'ausilio di un questionario predisposto dall'*advisor* in collaborazione con la segreteria societaria della Banca e sottoposto a ciascun consigliere; gli argomenti proposti nel questionario sono successivamente approfonditi con interviste dirette ai singoli Consiglieri, effettuate dall'*advisor*.

L'*advisor* di norma predispone un raffronto (*benchmark*) a livello italiano e internazionale con altre banche quotate in Borsa. Il confronto con le banche prese come *benchmark* di riferimento riguarda la composizione dei relativi consigli di amministrazione (in termini di numero, diversità, età media e attività professionale dei consiglieri), il numero dei consiglieri esecutivi e non, il *background* professionale dei consiglieri non esecutivi, le modalità di conduzione delle rispettive *board review*.

Al termine dell'analisi l'*advisor* elabora un documento sui risultati ottenuti evidenziando i punti di forza e le aree di miglioramento del Consiglio di Amministrazione, nonché le proposte di possibili azioni da mettere in pratica, che viene sottoposto al Consiglio di

Amministrazione. Informazioni sul processo di autovalutazione sono riportate nella Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari.

3.2 Strategia e Identità

La strategia del Gruppo MPS nelle sue grandi linee deve necessariamente rispettare quella delineata nel Piano di Ristrutturazione, approvato dalla Commissione Europea in data 4 luglio 2017 e soggetto a formale monitoraggio da parte della Commissione Europea stessa.

Ma nel perseguire tale strategia il Gruppo è quotidianamente impegnato a coniugare le **necessità** del Piano di Ristrutturazione con le **aspirazioni** di un piano di rilancio in grado di bilanciare il perseguimento degli obiettivi di breve periodo dell'azienda con la creazione di valore sostenibile nel lungo periodo, attraverso le risorse, le relazioni e le azioni che definiscono il suo modo di essere e operare.

La nuova Identità Strategica (IS), nata dall'esigenza di costruire un'identità possibile e coerente con la strategia della Banca, congrua con le percezioni attuali e le attese dei dipendenti e dei suoi target esterni (clienti, opinion maker, competitor,...), è un insieme di valori che trae forza dai livelli più profondi, intangibili, emotivi e affettivi dell'organizzazione e che può essere percepita attraverso un piano di azioni chiare e riconoscibili da tutti. Essa si fonda su quattro paradigmi fondamentali: Semplicità, Innovazione, Benessere e Ascolto, a cui si accompagnano i tre concetti chiave di Bellezza, Luoghi e Sostenibilità.

I progetti realizzati puntano a migliorare l'ascolto della nostra clientela, la semplificazione del business e il benessere delle nostre persone, offrendo una tangibile testimonianza della nostra identità strategica "in azione". In questa stessa prospettiva è anche in corso un processo di miglioramento della *governance*, in continuità con gli importanti passi compiuti nel 2018, che ha previsto la revisione del Codice Etico, nel quale sono stati ridefiniti i valori a cui tendere, i principi, gli indirizzi e le regole di comportamento che il Gruppo si impegna a seguire in ogni attività.

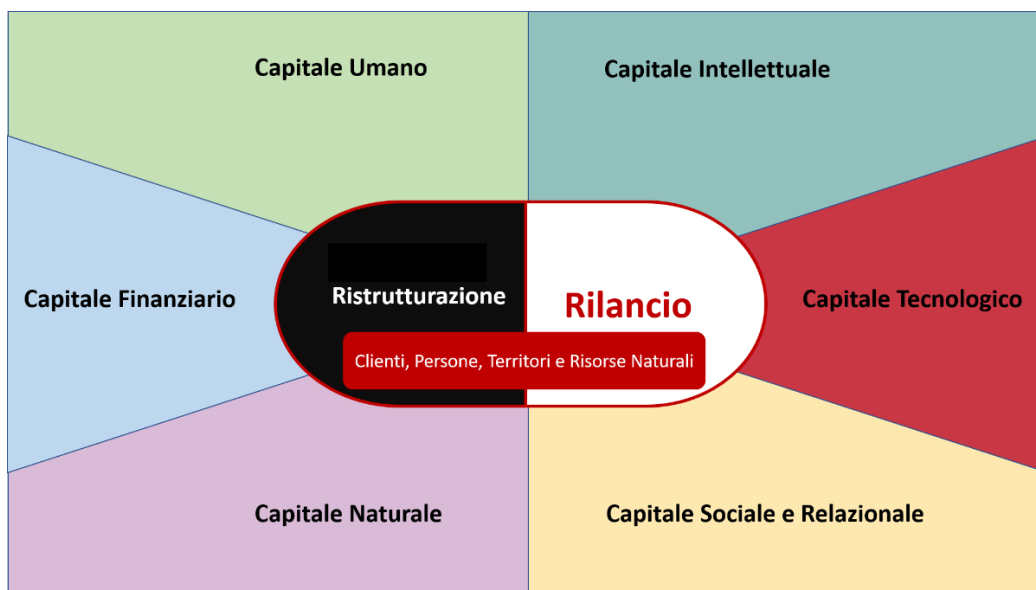
La consapevole mediazione tra necessità e aspirazioni ha trovato nell'**innovazione** un elemento cardine, utile per servire al meglio i nostri clienti: ci affidiamo alle competenze e ai comportamenti delle nostre persone che sono chiamate a operare nei territori di

riferimento anche nel rispetto delle risorse naturali esistenti, degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e dei *Principles for Responsible Banking*.

In un'ottica di rilancio sostenibile, tali competenze sono state arricchite di una nuova consapevolezza, attraverso un'attività di formazione sulla sostenibilità, che ha riguardato lo stesso Consiglio di Amministrazione e tutte le Direzioni della Banca, con l'intento di raggiungere l'intera popolazione aziendale.

Dal punto di vista del business commerciale il processo di rilancio si sta muovendo attraverso le iniziative del "Programma Pegaso" che ha preso avvio a fine 2018 con un orizzonte biennale e che nel 2019 ha prodotto un significativo rinnovamento del modello organizzativo e distributivo della Capogruppo, concentrato sulla semplificazione di modelli e processi, l'ascolto del cliente, la realizzazione della trasformazione digitale, il sostegno a persone e imprese e la riorganizzazione delle Risorse Umane

Le innovazioni richiamate, e quelle che verranno, emergono dal bisogno di definire una mediazione tra il business e lo sviluppo e si fondano su una rinnovata attenzione verso quelle risorse e relazioni che caratterizzano il processo di creazione di valore. Perseguire gli obiettivi di breve periodo dell'azienda preservando la creazione di valore nel lungo periodo richiede un **piano di crescita sostenibile** in grado di coniugare ristrutturazione e rilancio facendo leva e alimentando le risorse e le relazioni che costituiscono il **capitale Finanziario, Tecnologico, Umano, Intellettuale, Sociale e Relazionale, e Naturale** alla base del modello di business del Gruppo Mps. Nel 2019 l'apprezzamento, l'uso e la valorizzazione di questi capitali ci ha consentito di rafforzare la nostra consapevolezza e le nostre competenze che quotidianamente ci impegnano a condividere con i Clienti, con le Persone e i Territori che definiscono il contesto socio-economico e ambientale nel quale siamo orgogliosi di operare.



3.3 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITA' (gri 102.26, 102.29, 102.31, 102.32 103.1. 102.48)

Il Consiglio di Amministrazione segue i temi della sostenibilità, che hanno assunto una rilevanza strategica al fine di favorire, nel tempo, scelte di *business* sostenibili e trasparenti, con l'obiettivo di costruire una strategia aziendale integrata in grado di ragionare non solo in termini di capitale e risultati economici, finanziari e patrimoniali ma anche in termini di capitale umano, sociale, relazionale e ambientale.

Il Consiglio, oltre a esprimersi sui temi della sostenibilità ogni volta che vengono portate proposte al suo esame, approva la Dichiarazione Non Finanziaria e quindi è responsabile della correttezza delle informazioni contenute nella stessa, compresa la gestione dei rischi sulla sostenibilità. Per quanto riguarda il tema sostenibilità il Consiglio è supportato dal Comitato Rischi che segue tale tematica e esamina preventivamente il documento in questione. Al Collegio sindacale è attribuito il controllo della DNF prima della definitiva approvazione da parte del CDA insieme al Bilancio consolidato. Nel novembre del 2019 il CDA ha attribuito alla Direzione Comunicazione, Relazioni Istituzionali e Sostenibilità la responsabilità della redazione della DNF e il presidio dei temi di sostenibilità del Gruppo Mps (GRI 102.19). A maggio del 2019 è stata finalizzata la normativa interna "Redazione della Dichiarazione Non Finanziaria" che disciplina tutte le attività finalizzate alla redazione della DNF. In particolare delinea i ruoli di ciascuna

Direzione e dei suoi delegati, all'interno del Gruppo di Lavoro sulla sostenibilità e definisce puntualmente i presidi, gli adempimenti e i controlli per l'elaborazione del documento.

Per quanto concerne la *diversity* tale tema ha impatti anche sulla *governance* tanto è che dal 2011 il legislatore ha introdotto con la legge 120/2011 (c.d. Legge Golfo Mosca o legge sulle quote rosa) delle norme per garantire il rispetto dell'equilibrio fra i generi nell'accesso agli organi sociali delle società quotate, al fine di ottenere che almeno 1/3 dei componenti appartenga al genere meno rappresentato. Poiché l'efficacia di tali disposizioni era limitata temporalmente (tre mandati) nel 2019 il legislatore è intervenuto con una nuova normativa sull'equilibrio tra i generi (Legge n.160/2019) che ha previsto una quota minima più alta, ovvero due quinti, che il genere meno rappresentato deve ottenere nella composizione degli organi sociali per almeno sei mandati.

Come evidenziato anche nel Codice di Autodisciplina (edizione luglio 2018), la disciplina in materia di *gender diversity* ha consentito di conseguire un significativo incremento della rappresentanza femminile negli organi di amministrazione e controllo delle società quotate e ha contribuito a sensibilizzare gli emittenti e i relativi azionisti riguardo alla "*gender diversity*" (tradotto "diversità di genere"), come valore da promuovere e tutelare per assicurare un più efficace funzionamento degli organi medesimi.

Il Codice di Autodisciplina raccomanda alle società quotate di applicare criteri di diversità, anche di genere, per la composizione degli organi sociali, "nel rispetto dell'obiettivo prioritario di assicurare adeguata competenza e professionalità dei suoi membri", indicando la quota di almeno un terzo per il genere meno rappresentato nel consiglio amministrazione e nel collegio sindacale, tanto al momento della nomina quanto nel corso del mandato, in modo da perseguire il mantenimento volontario degli effetti della legge "Golfo-Mosca", tramite lo strumento ritenuto più opportuno, ovvero clausole statutarie e/o politiche di diversità e/o orientamenti agli azionisti.

La proroga della disciplina sulla diversità di genere è stata ritenuta positiva anche dalla Consob secondo la quale la proroga può servire a permettere a quelle donne che stanno maturando esperienze nella *governance* di società quotate di conseguire le competenze professionali necessarie per accedere anche a ruoli apicali esecutivi o di massima rappresentatività.

Il vigente Statuto sociale di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. contiene previsioni specifiche in materia di genere diverso, all'art. 15 per il Consiglio di Amministrazione e all'art. 25 per il Collegio Sindacale, richiamando essenzialmente il rispetto della

normativa vigente in materia⁵, sia per la fase di nomina, compreso criteri suppletivi qualora con il metodo del voto di lista non si raggiungesse la quota minima, sia in corso di mandato, per l'ipotesi di eventuali sostituzioni che devono avvenire nel rispetto della normativa **103.1**

FORMAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ: “L’INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS PASSA ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE”

Nel 2018 il Gruppo MPS ha iniziato a definire la propria governance della sostenibilità, attraverso la costituzione del Gruppo di Lavoro permanente e l’allineamento del top management sui principali elementi materiali ESG (*Environmental Social and Governance*).

A prosecuzione di questo percorso, nel 2019 è stato avviato un progetto di formazione denominato “L’integrazione della sostenibilità nel business passa attraverso il coinvolgimento delle persone”, con l’obiettivo di diffondere la consapevolezza delle tematiche ESG e calarle nelle attività del Gruppo.

In questo primo anno sono state formate le figure che ricoprono ruoli decisionali, in grado di favorire questa integrazione e contemporaneamente di diffondere le conoscenze acquisite all’interno delle aree e dei settori presidiati.

Il percorso è iniziato a luglio con una *induction* rivolta ai membri del Comitato Direttivo della Banca per poi proseguire a ottobre con una *Board induction* destinata ai membri del Consiglio di Amministrazione. Contemporaneamente sono stati avviati laboratori sulla Sostenibilità per responsabili di Settore e Servizio. In particolare, sono stati realizzati 8 Workshop di alta formazione (per un totale di 133 persone coinvolte), uno per ciascuna Direzione di Banca MPS. Destinati ai responsabili delle varie strutture, tali Workshop sono stati svolti con l’obiettivo di approfondire, per singola filiera di Business, le opportunità offerte dall’integrazione dei fattori di Sostenibilità con il Business della Banca e individuare i relativi KPI utili a monitorare eventuali sviluppi progettuali.

I laboratori sono stati pensati e diversificati in base agli obiettivi delle Direzioni e le loro potenzialità di integrazione con i fattori ESG. Nel dettaglio:

⁵ Le clausole statutarie finalizzate al rispetto dell’equilibrio di genere, secondo i principi sanciti dalla legge 120/2011 (cd. Legge Golfo-Mosca) e introdotti agli articoli 147 – *ter* e 148 del TUF, sono state applicate per la prima volta in occasione del rinnovo degli organi sociali della Banca deliberato dall’Assemblea degli azionisti del 16 aprile 2015.

Audit, Compliance, Group General Counsel (CAE, Compliance, GGC)

- Sistemi di governance: ruolo e compiti degli organi aziendali (CdA, Comitati Endo Consiliari, ecc)

Chief Risk Officer (CRO)

- Connessione dell'analisi di materialità ai sistemi di gestione dei rischi
- Integrazione dei fattori ESG all'interno dei modelli di Rating

Chief Financial Officer (CFO)

- I principi sottostanti i principali standard di rendicontazione (GRI, Integrated Reporting)
- La finanza green
- Integrazione tra indicatori ESG e performance economico-finanziarie

Chief Lending Officer (CLO)

- Politiche di allocazione del credito basate anche su criteri ESG
- Sistemi di rating e pricing, basati anche su variabili ESG sia qualitative sia quantitative
- Introduzione di meccanismi incentivanti per clienti che investono in innovazione legati al raggiungimento di un obiettivo ESG (es. efficientamento processi e riduzione di risorse utilizzate o emissioni, sviluppo delle comunità locali)

Chief Commercial Officer (CCO)

- Processi di ascolto B2B e B2C (es. NPS) e definizione di strumenti di monitoraggio e meccanismi di *close the loop*
- Modelli e strumenti di Engagement diretto e indiretto di distretti economici / ecosistemi per la creazione di valore locale
- Co-progettazione di prodotti e servizi anche a supporto di finalità ambientali oppure di inclusione sociale
- Valorizzazione dei presidi di tutela degli interessi della clientela (es. Trasparenza, Reclami)
- Comunicazione del valore condiviso creato

Chief Operating Officer /Chief Safety Officer (COO/CSO)

- Modelli e leve organizzative per la gestione sostenibile dei processi e dei nuovi modelli operativi: *lean office* e sue evoluzioni *digital* per l'ottimizzazione delle risorse, la riduzione degli sprechi e il miglioramento continuo della qualità del servizio
- Processi e criteri anche ESG di selezione dei fornitori

Chief Human Capital Officer (CHCO)

- Sistemi di *performance management*: obiettivi, modalità e dimensioni rilevate (es. comportamenti, valutazione di impatto di attività, ecc) e strumenti (es. per *feed-back* continuo)

- Riconoscimento del merito all'interno dell'*employee experience*
- *Smart-working* e lavoro agile
- Competenze / ruoli professionali del futuro e *reskilling*
- Politiche di *diversity management* (es. *gender, age, ...*)
- Welfare

Comunicazione, Relazioni Istituzionali e Sostenibilità (CRIS)

- Implicazioni in ottica DNF
- Integrare la sostenibilità nel Business
- Impatti sulla Comunicazione aziendale
- Processo di *stakeholder engagement*

Ogni *workshop* ha visto l'intervento del Capo della Direzione coinvolta e dei colleghi della Direzione Comunicazione, Relazioni Istituzionali e Sostenibilità per sottolineare l'attenzione di tutto il management al tema.

Per il 2020 è prevista un'integrazione delle tematiche ESG nei corsi di formazione obbligatoria MIFID II e IVASS con lo scopo di rendere capillare la consapevolezza su tali temi a tutti i dipendenti del Gruppo e accelerare il processo di integrazione della sostenibilità nel business.

3.4 ADESIONE A PROGRAMMI NAZIONALI E INTERNAZIONALI (GRI 102.12)

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. aderisce volontariamente al Codice di Autodisciplina approvato dal Comitato per la *Corporate Governance* (ed. luglio 2018 accessibile al pubblico sul sito internet del Comitato per la *corporate governance* di Borsa Italiana e nel sito internet della Banca www.gruppompis.it – *Corporate Governance – Modello di Governance*⁶). Il Codice di Autodisciplina contiene principi e criteri che costituiscono un modello di "*best practice*" per l'organizzazione e il funzionamento delle società quotate italiane in materia di *corporate governance*.

Le raccomandazioni del Codice non sono vincolanti, ma le società quotate devono fornire nella "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari" ex art. 123 bis del TUF informazioni sulla applicazione delle raccomandazioni contenute nel Codice.

Il Codice ha per oggetto, fra gli altri, anche il tema della composizione del Consiglio di Amministrazione in relazione al quale esprime come principio che l'emittente applica

⁶ In data 31 gennaio 2020 è stato pubblicato il nuovo Codice di Autodisciplina denominato ora "Codice di Corporate Governance". La nuova versione del Codice semplifica e rafforza la formulazione delle raccomandazioni, introducendo elementi di flessibilità in funzione delle dimensioni dell'impresa e dei suoi assetti proprietari. Il Codice attribuisce, inoltre, al consiglio di amministrazione un nuovo ruolo nella promozione delle strategie di sostenibilità e del dialogo con il mercato e con gli stakeholder rilevanti.

criteri di diversità, anche di genere, nella composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nel rispetto dell'obiettivo primario di assicurare competenza e professionalità dei suoi membri. Il Codice richiama anche il tema delle questioni di sostenibilità connesse all'esercizio delle attività dell'impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli *stakeholder*.

In data 23 settembre 2019, Banca Monte dei Paschi di Siena ha aderito ufficialmente ai "Principles for Responsible Banking della Financial Initiative" dell'UNEP (*United Nation Environment Program*) diventando una delle 130 banche al mondo "prime firmatarie". Il programma, sviluppato attraverso una *partnership* innovativa tra le banche di tutto il mondo e l'Organizzazione delle Nazioni Unite, ha come scopo quello di promuovere interventi per favorire lo sviluppo di un settore bancario sostenibile allineandolo agli obiettivi dell'agenda 2030 delle Nazioni Unite e a quelli dell'accordo di Parigi sul clima del 2015. In particolare, i *Principles* intendono favorire l'integrazione della sostenibilità in tutte le aree di business delle banche al fine di creare valore nel lungo periodo per tutti gli *stakeholder*. Le banche infatti possono svolgere un ruolo chiave nella società, poiché come intermediari finanziari hanno l'opportunità di contribuire in maniera decisiva a orientare lo sviluppo dell'economia su un sentiero di sostenibilità. Inoltre dal 2002 Il Gruppo sostiene l'UN *Global Compact* e i suoi 10 principi con l'obiettivo di promuovere una crescita sostenibile.

BMPS inoltre aderisce alla Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere" (la "Carta") promossa da ABI a giugno 2019.

I firmatari della Carta si impegnano, in coerenza con le proprie specificità, anche dimensionali e operative, a valorizzare le proprie politiche aziendali ispirate ai seguenti principi per le pari opportunità:

- a) promuovere costantemente un ambiente di lavoro inclusivo e aperto ai valori della diversità, anche di genere;
- b) rafforzare modalità di selezione e sviluppo idonee a promuovere le pari opportunità di genere in tutta l'organizzazione aziendale, anche al fine di far emergere le candidature femminili qualificate nel caso in cui siano carenti;
- c) diffondere la piena ed effettiva partecipazione femminile con particolare riferimento alle posizioni più elevate, in un ambito aziendale orientato a ogni livello alle pari opportunità di ruolo e parità di trattamento;
- d) impegnarsi a promuovere la parità di genere anche al di fuori della banca e a beneficio delle comunità di riferimento;
- e) realizzare opportune iniziative per indirizzare e valorizzare le proprie politiche aziendali in materia di parità di genere - anche attraverso testimonianze e attività di

sensibilizzazione sulle motivazioni e sui benefici attesi – sotto la responsabilità di figure di alto livello.

I firmatari rendono nota l'adesione alla Carta all'ABI e nell'ambito della Dichiarazione Non Finanziaria o di altra reportistica di cui è data pubblica informativa. L'elenco dei firmatari della Carta è pubblicato sul sito internet di ABI.

Nel settembre 2017 è stato sottoscritto il “Manifesto per l'occupazione Femminile”, un documento programmatico in 9 punti che punta a valorizzare il talento femminile nelle imprese. Le aziende firmatarie si impegnano a vario titolo a garantire l'equità di genere e monitorare la presenza femminile nei vari livelli aziendali, favorendo la crescita professionale delle donne. Un'attenzione specifica è dedicata alla gestione della genitorialità.

3.5 ADESIONE AD ASSOCIAZIONI (GRI 102.13)

La Banca aderisce a Assonime (Associazione Italiana fra le Società per Azioni) e a ABI (Associazione Bancaria Italiana). La Presidente della Banca Prof. Avv. Stefania Bariatti è componente del Consiglio Direttivo di Assonime. Per quanto riguarda ABI, al 31.12.2019 fanno parte del Consiglio: la Presidente di BMPS Prof. Avv. Stefania Bariatti quale Vice Presidente, e, quali Consiglieri, il Direttore Generale/Amministratore Delegato di BMPS Dott. Marco Morelli, il Vice Presidente di MPS Capital Services Dott. Angelo Barbarulo, i consiglieri di BMPS Avv. Nicola Maione e Dott.ssa Stefania Petruccioli. La Prof. Avv. Bariatti è anche Vice Presidente del Comitato Esecutivo ABI e fa parte del Comitato di Presidenza; il Dott. Marco Morelli è componente anche del Comitato Esecutivo ABI.








3.6 PANORAMICA DEL GRUPPO

Il Gruppo Montepaschi è il polo bancario guidato dalla Banca Monte dei Paschi di Siena, con attività prevalente in Italia incentrata nei servizi tradizionali del *retail & commercial banking*.

Il Gruppo è inoltre attivo, tramite proprie società specializzate, in aree di *business* quali il leasing, il factoring, la finanza d'impresa e l'*investment banking*. Il ramo assicurativo-previdenziale è presidiato grazie alla partnership strategica con AXA, mentre l'attività di *asset management* si sostanzia nell'offerta di prodotti d'investimento di case terze indipendenti.

Il Gruppo integra modelli d'offerta tradizionali, operativi attraverso la Rete delle filiali e dei Centri specialistici, con un innovativo sistema di servizi digitali e self service, arricchiti dalle competenze della Rete di consulenti finanziari di Banca Widiba.

L'operatività estera⁷ è focalizzata sul supporto ai processi di internazionalizzazione delle imprese clienti e interessa i principali mercati finanziari esteri.

| SOCIETÀ' | ATTIVITÀ' |
|---|--|
|  | <p>Banca Monte dei Paschi di Siena opera, anche tramite proprie controllate, nei diversi segmenti dell'attività bancaria e finanziaria, da quella tradizionale al credito speciale, all'asset management, alla bancassurance, all'investment banking. Esercita funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo delle Società del Gruppo, nell'ambito degli indirizzi generali definiti dal CdA nel rispetto delle istruzioni impartite dalla Banca d'Italia nell'interesse della stabilità del Gruppo Bancario.</p> |
|  | <p>L'attività di Monte Paschi Fiduciaria è diretta a soddisfare gli interessi di soggetti privati e di persone giuridiche che desiderano assicurare ai propri patrimoni la massima riservatezza nei confronti di terzi. Monte Paschi Fiduciaria può assumere l'amministrazione di beni in qualità di trustee ed esplicare l'incarico di guardiano (o protector) nell'ambito di trust comunque istituiti.</p> |
|  | <p>MPS Capital Services Banca per le Imprese si propone alla clientela per la soluzione di problematiche finanziarie e creditizie, focalizzando il business sui prodotti di credito, a medio e lungo termine e di tipo specialistico, sull'attività di corporate finance e sui prodotti di capital markets e di finanza strutturata.</p> |
|  | <p>MPS Leasing Factoring è la banca del Gruppo specializzata nello sviluppo e nell'offerta di pacchetti integrati di leasing e factoring per le imprese, gli artigiani e i professionisti.</p> |
|  | <p>Widiba (Wise-DIalog-BAnking) è la banca del Gruppo che integra un'offerta self service con le competenze della Rete di consulenti finanziari.</p> |
|  | <p>Consorzio Operativo è il centro di sviluppo e gestione dei sistemi informatici e di telecomunicazione.</p> |
|  | <p>Monte Paschi Banque SA è la banca del Gruppo a sostegno dell'interscambio commerciale e degli investimenti delle imprese italiane all'estero.</p> |

Oltre a quanto sopra rappresentato, ovvero la presenza all'interno del Gruppo di una banca digitale (Widiba), una banca per le imprese (MPS Capital Services S.p.a.), una banca per i servizi finanziari (MPS Leasing e Factoring S.p.a.) e una banca per i servizi fiduciari (MPS Fiduciaria S.p.a), sono presenti aziende operanti nel settore della viticoltura (MPS Poggio Bonelli) e dell'agrario (Magazzini Generali Fiduciari di Mantova).

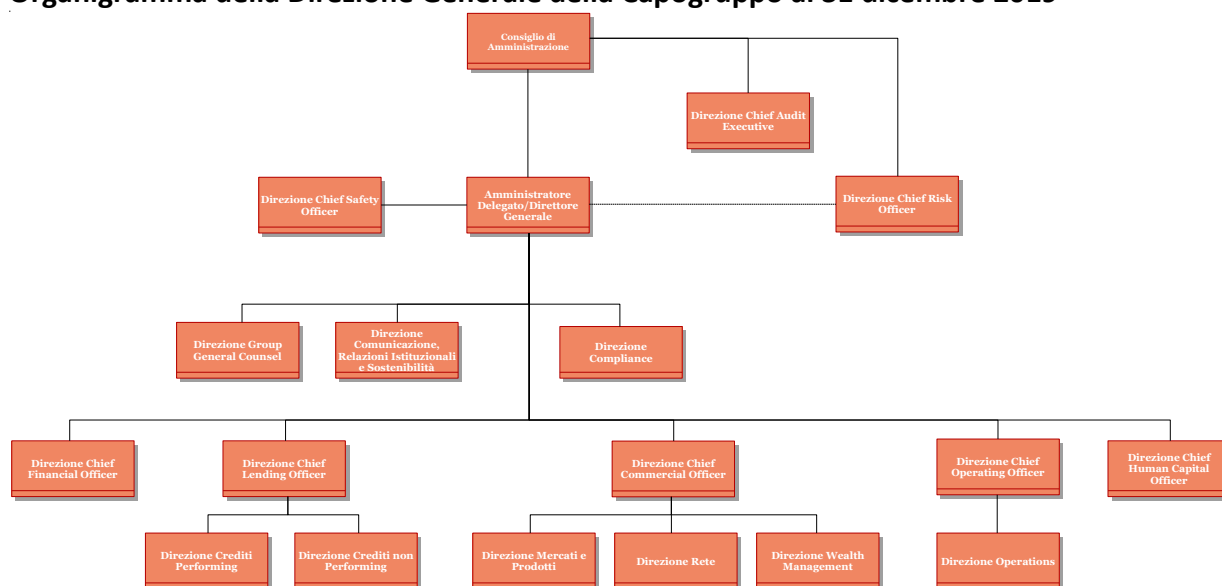
⁷In data 14 giugno 2019 si è perfezionato il closing della vendita di Monte Paschi Belgio S.A ad una società partecipata da fondi gestiti da Warburg Pincus. L'accordo era stato comunicato al mercato ad ottobre 2018 e si è concluso a giugno 2019 a seguito del nullaosta all'acquisto da parte della Banca Centrale Europea.

Per Monte Paschi Banque S.A., la Capogruppo ha deliberato l'avvio del processo di orderly winding-down elaborando un piano nel rispetto di quanto indicato dal Commitment n. 14 "Disposal of participations and businesses" (i) progressivo deleverage dell'attuale portafoglio crediti (ii) accettazione dei depositi solo da parte della clientela esistente, (iii) interruzione delle attività di sviluppo del business, (iv) nessuna nuova iniziativa in nuovi segmenti o mercati nonché degli altri vincoli di natura normativa presenti.

(GRI 102.2)

Banca Monte dei Paschi di Siena, attraverso la propria Direzione Generale, esercita funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo delle Società del Gruppo, nell'ambito degli indirizzi generali definiti dal Consiglio di Amministrazione e nell'interesse della stabilità del Gruppo.

Organigramma della Direzione Generale della Capogruppo al 31 dicembre 2019



La storia organizzativa del 2019 si caratterizza per la realizzazione delle iniziative di riassetto dei perimetri di responsabilità, delineate dal nuovo modello organizzativo delle Aree Territoriali approvato dal CdA nel 1° trimestre del 2019 e da alcuni interventi di revisione e razionalizzazione finalizzati a facilitare la realizzazione del Piano di Ristrutturazione della Banca concordato con le Autorità preposte.

In particolare, ad aprile 2019, è stata completata la **revisione del modello organizzativo delle Aree Territoriali** finalizzata a orientare le strutture e i processi verso gli obiettivi commerciali con una specializzazione per Distretto trasversale ai Modelli di Servizio per Mercato. Con l'occasione si è provveduto ad aumentare il numero delle Direzione Territoriali Retail (passate da 38 a 48) per un presidio commerciale più capillare. È stato, inoltre, eliminato il modello di Rete Hub e Spoke, con una riconduzione delle Filiali Hub e Spoke ai modelli organizzativi tradizionali (Paschi Valore, Modulo Commerciale, SPAV). Per quanto attiene ai Centri Specialistici sono stati chiusi i Centri Corporate con modello

misto PMI/Corporate TOP/Enti, riconducendone i clienti all'interno dei Centri PMI e dei Centri Enti.

A giugno 2019 è stato **rivisto il modello organizzativo delle Aree Credito Territoriali** che hanno ricomposto l'organizzazione interna in maniera speculare alla specializzazione geografica e per Mercato delle Aree Commerciali Territoriali preservando le filiere High Risk/Erogazione all'interno dei Settori Crediti.

A luglio 2019 è stata costituita la **Direzione Chief Safety Officer (CSO)**, la cui responsabilità è strutturalmente assegnata al "Datore di Lavoro ai fini della Tutela della Salute e della Sicurezza sul Lavoro" (c.d. "Datore di lavoro ai fini prevenzionistici"), figura che, in base a quanto previsto dalla legge e dallo Statuto⁸, nell'esercizio delle sue competenze e responsabilità, dispone di più ampi e autonomi poteri decisionali, organizzativi e di spesa, anche rispetto ai lavoratori e alla loro attività, per la migliore attuazione degli adempimenti, previsti dalla normativa legale e regolamentare, in materia di tutela della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro. Tale incarico era precedentemente attribuito al Direttore Generale (che rimane "Datore di Lavoro ai fini giuslavoristici"). La Direzione CSO riporta strutturalmente all'Amministratore Delegato, fatta eccezione per lo svolgimento delle funzioni statutariamente previste per il Datore di Lavoro ai fini della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro. Alla nuova Direzione sono state inoltre riferite oltre alle responsabilità in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori anche quelle di Presidio del modello di Gestione Ambientale, precedentemente allocate sulla Direzione Chief Operating Officer.

A settembre 2019 è stato effettuato l'**adeguamento organizzativo dell'Area Compliance a Direzione Compliance** per allineare il livello gerarchico riconosciuto alle Funzioni Aziendali di Controllo.

A novembre 2019 è stato effettuato il **riassetto della Direzione Chief Commercial Officer** con il quale sono state eliminate la Direzione Retail e la Direzione Corporate, accorpate nella nuova Direzione Mercati e Prodotti, e sono state trasferite l'Area Estero e l'Area Grandi Gruppi. Ciò al fine di aumentare l'efficacia delle azioni commerciali, garantendo univocità di strategie e comportamenti, e di cogliere le migliori sinergie, eliminando sovrapposizioni di responsabilità e razionalizzando le strutture.

Nel corso dell'anno la Direzione Relazioni Esterne e Istituzionali è stata ridenominata in **Direzione Comunicazione, Relazioni Istituzionali e Sostenibilità**, per una più evidente focalizzazione anche sugli aspetti di sostenibilità. In particolare il presidio di queste tematiche è stato affidato al Servizio Relazioni Istituzionali all'interno del quali sono stati creati tre settori: "Sponsorizzazioni ed Eventi", "Patrimonio artistico" e "Rapporti Istituzionali e Sostenibilità". È stato inoltre creato lo Staff "Web e Social".

⁸ Le modifiche dello Statuto sociale inerenti l'inserimento di previsioni relative al "Datore di Lavoro ai fini della tutela della salute e sicurezza sul lavoro" sono state approvate dall'Assemblea degli Azionisti l'11 aprile 2019.

Relativamente ai processi di Rete, sono proseguiti gli interventi orientati a migliorare la qualità del lavoro, liberare il tempo commerciale e incrementare la qualità del servizio offerto al cliente, riducendo i tempi di risposta/erogazione del servizio attraverso la razionalizzazione delle attività “amministrative” e dei costi per la gestione documentale, con un forte orientamento alla revisione dei processi in logica digitale.

3.7 MERCATI SERVITI (GRI 102.6)

Il Gruppo MPS opera su tutto il territorio nazionale tramite sportelli domestici tradizionali a cui sono affiancati centri commerciali specialistici che seguono particolari segmenti di clientela (Pmi, Private ed Enti)


Il Gruppo Montepaschi opera nei seguenti settori:

- *Retail e commercial banking*: comprende le attività di intermediazione creditizia, i servizi bancari tradizionali, la promozione finanziaria e il digital banking, l’offerta di prodotti bancari e assicurativi attraverso la *partnership* strategica con AXA, le gestioni patrimoniali e l’offerta di prodotti di investimento;
- *Leasing e Factoring*: include l’offerta di pacchetti integrati di *leasing* e *factoring* per le imprese, gli artigiani e i professionisti;
- Finanza d’impresa: credito a medio e lungo termine, *corporate finance*, *capital market* e finanza strutturata;
- *Investment banking*: attività di *trading* e *global market*;
- *Foreign banking*: prodotti e servizi a sostegno dell’espansione commerciale e degli investimenti delle imprese italiane all’estero.

Il Gruppo opera in un’ottica di sviluppo e razionalizzazione della propria rete distributiva, coniugando il presidio del territorio con il potenziamento dei canali innovativi.

Gli sportelli domestici tradizionali sono affiancati dai centri commerciali specialistici, che curano il seguimiento relazionale e la gestione specifica di particolari segmenti di clientela (es. Piccole Medie Imprese, Private, Enti, ecc.) e da n. 536 Consulenti Finanziari (567 al 31 dicembre 2018) che svolgono la loro attività disponendo di uffici aperti al pubblico distribuiti su tutto il territorio nazionale (diminuiti di 31 unità rispetto alla situazione al 31 dicembre 2018).

GRUPPO MONTEPASCHI - PRESENZA TERRITORIALE DOMESTICA AL 31/12/2019

|  | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|---------------|--------------------------------------|---------------|-----------|-----------|------------|----------------------------------|------------|---------------|
| Regione | Sportelli domestici ^(*) | Inc | Centri specialistici ^(**) | | | | | Uffici di Promozione Finanziaria | | Inc |
| | | | PMI | Family Office | Private | Enti | Tot. | Inc | | |
| Emilia Romagna | 96 | 6,8% | 5 | | 6 | 1 | 12 | 8,6% | 8 | 7,3% |
| Friuli Venezia Giulia | 38 | 2,7% | 3 | | 1 | | 4 | 2,9% | 3 | 2,7% |
| Liguria | 18 | 1,3% | 1 | | 1 | | 2 | 1,4% | 4 | 3,6% |
| Lombardia | 198 | 13,9% | 10 | 1 | 7 | 2 | 20 | 14,3% | 10 | 9,1% |
| Piemonte | 34 | 2,4% | 2 | | 1 | 1 | 4 | 2,9% | 2 | 1,8% |
| Trentino Alto Adige | 2 | 0,1% | | | | | | | | |
| Valle d'Aosta | 2 | 0,1% | | | | | | | | |
| Veneto | 184 | 12,9% | 13 | 1 | 6 | 2 | 22 | 15,7% | 5 | 4,5% |
| Nord Italia | 572 | 40,2% | 34 | 2 | 22 | 6 | 64 | 45,7% | 32 | 29,1% |
| Abruzzo | 27 | 1,9% | 2 | | 1 | | 3 | 2,1% | 3 | 2,7% |
| Lazio | 122 | 8,6% | 5 | 1 | 3 | 1 | 10 | 7,1% | 12 | 10,9% |
| Marche | 36 | 2,5% | 4 | | 1 | 1 | 6 | 4,3% | 4 | 3,6% |
| Molise | 4 | 0,3% | | | | | | | 1 | 0,9% |
| Toscana | 307 | 21,6% | 11 | 1 | 8 | 2 | 22 | 15,7% | 8 | 7,3% |
| Umbria | 34 | 2,4% | 2 | | 2 | | 4 | 2,9% | 4 | 3,6% |
| Centro Italia | 530 | 37,3% | 24 | 2 | 15 | 4 | 45 | 32,1% | 32 | 29,1% |
| Basilicata | 10 | 0,7% | | | | | | | 2 | 1,8% |
| Calabria | 39 | 2,7% | 1 | | | 1 | 2 | 1,4% | 2 | 1,8% |
| Campania | 82 | 5,8% | 4 | 1 | 3 | 1 | 9 | 6,4% | 18 | 16,4% |
| Puglia | 84 | 5,9% | 6 | | 4 | 1 | 11 | 7,9% | 15 | 13,6% |
| Sardegna | 10 | 0,7% | 1 | | 1 | | 2 | 1,4% | 2 | 1,8% |
| Sicilia | 95 | 6,7% | 3 | | 3 | 1 | 7 | 5,0% | 7 | 6,4% |
| Sud e Isole | 320 | 22,5% | 15 | 1 | 11 | 4 | 31 | 22,1% | 46 | 41,8% |
| Totale | 1.422 | 100,0% | 73 | 5 | 48 | 14 | 140 | 100,0% | 110 | 100,0% |

(*) Segnalazioni all'Istituto di vigilanza di Banca d'Italia.

(**) di cui n. 9 segnalazioni all'Istituto di vigilanza di Banca d'Italia in quanto centro non consedente con filiale.

(GRI 102.4 102.6 102.10) A fine 2019 la **Rete Italia** conta **n. 1.422 sportelli** censiti all'Organo di Vigilanza, con una riduzione di n. 107 punti operativi rispetto al 31 dicembre 2018 in attuazione delle iniziative previste dal Piano di Ristrutturazione.

Il Gruppo si avvale anche di **n. 140 Centri Specialistici** (-60 rispetto al 31 dicembre 2018), di cui n. 87 dedicati alle Imprese ed Enti e n. 48 alla clientela Private e 5 Family Office.

Il Gruppo vanta un parco **ATM** composto da **n. 2.702 apparecchiature** (-92 unità rispetto al 31 dicembre 2018), delle quali n. 2.132 consedenti con gli sportelli tradizionali (n. 1.710 di queste sono ubicate in locali con ingresso indipendente accessibili anche al di fuori dell'orario di sportello) e n. 570 installati in luoghi pubblici ad alto potenziale di operatività, di cui n.113 all'interno di enti/aziende. Le apparecchiature ATM dotate di funzionalità "cash in" sono n. 1.296 (di cui n. 890 ubicate in Area Self e n.406 interne alle filiali) in aumento di 50 unità rispetto al 31 dicembre 2018, in linea con quanto previsto

dal progetto di revisione del modello di *business Retail* finalizzato al potenziamento nell'utilizzo dei canali remoti e all'ottimizzazione delle *service line*.

In ambito internazionale il Gruppo è presente con una **Rete Estera**, distribuita geograficamente su alcune delle maggiori piazze finanziarie ed economiche e in alcuni dei paesi emergenti a maggior tasso di sviluppo e/o con maggiori rapporti con l'Italia, attualmente così articolata:

- **n. 1 filiale operativa** a Shanghai.
- **n. 9 uffici di rappresentanza** (in aree target dell'Europa Centro-Orientale, Nord Africa, India e Cina);

In linea con quanto previsto dai *Commitments* del Piano di Ristrutturazione, nel corso del 2019 si è provveduto alla chiusura delle filiali di Londra, di New York e di Hong Kong;⁹

- **n. 1 banche di diritto estero**, e precisamente Monte Paschi Banque S.A., per la quale la Capogruppo ha deliberato l'avvio del processo di *orderly winding-down* elaborando un piano nel rispetto di quanto indicato dal *Commitment* n. 14 "Disposal of participations and businesses", ovvero (i) progressivo *deleverage* dell'attuale portafoglio crediti, (ii) accettazione dei depositi solo da parte della clientela esistente, (iii) interruzione delle attività di sviluppo del business, (iv) nessuna nuova iniziativa in nuovi segmenti o mercati nonché degli altri vincoli di natura normativa presenti. L'andamento dell'esercizio 2019 risulta in linea con gli obiettivi del piano sopra citato.

Relativamente a Monte Paschi Belgio S.A in data 14 giugno 2019 si è perfezionato il *closing* della vendita a una società partecipata da fondi gestiti da Warburg Pincus. L'accordo era stato comunicato al mercato a ottobre 2018 e si è concluso a giugno 2019 a seguito del nullaosta all'acquisto da parte della Banca Centrale Europea.

Oltre alla presenza fisica sul territorio, la Capogruppo offre alla propria clientela servizi bancari tramite canali telematici con i prodotti di *internet banking* per la Clientela *Retail* e per la Clientela *Corporate*. Al 31 dicembre 2019 si registrano n. 1.053.978 utenti attivi (+55.479 rispetto al 31 dicembre 2018). Gli utenti attivi nei servizi *internet banking* dedicati alla Clientela *Retail* sono n. 916.671; in quelli per la Clientela *Corporate* sono n. 137.307.

⁹ In linea con quanto previsto dai *Commitments* del Piano di Ristrutturazione, il 31 dicembre 2018 sono cessate le attività bancarie delle filiali di Londra, New York e Hong Kong. Nel corso del 2019 sono state definitivamente revocate le licenze bancarie di Londra e New York da parte delle rispettive autorità di vigilanza. La restituzione della licenza di Hong Kong da parte della HKMA è prevista per il 14 febbraio 2020.

3.8 DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO DAL GRUPPO MPS (GRI 102.7 E 201.1)

Il valore economico generato viene calcolato secondo le istruzioni dell'Associazione Bancaria Italiana e in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia.

Il valore economico generato, che nell'esercizio 2019 è stato di circa 2,83 miliardi di euro (in linea con il valore di 2,89 miliardi di euro dell'esercizio precedente), è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria– che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. L'ammontare del valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (*stakeholder*) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di quasi il 58% del valore economico generato, per un totale di 1,46 miliardi di euro (1,62 miliardi nell'esercizio precedente). Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato del 33% circa del valore economico generato, per complessivi 0,89 miliardi di euro corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi (0,91 miliardi nell'esercizio precedente);
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 0,21 miliardi di euro, pari al 9% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 108 milioni a imposte indirette e tasse e per oltre 115 milioni di euro a tributi e oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Il Gruppo anche per l'anno 2019 ha usufruito della riduzione per crediti di imposta di cui alla legge n. 214/2011, pertanto l'afflusso complessivo di risorse allo Stato è stato calcolato al netto di tale impatto positivo (circa 7,6 milioni di euro)

Il restante ammontare, circa 0,36 miliardi (0,45 miliardi al 2018), è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri e dall'utile non distribuito.

| Voci | | 31 12 2019 | 31 12 2018 |
|---------------------|--|--------------------|--------------------|
| 10. | Interessi attivi e proventi assimilati | 2.105.830 | 2.327.413 |
| 20. | Interessi passivi e oneri assimilati | (615.476) | (608.683) |
| 40. | Commissioni attive | 1.714.284 | 1.778.819 |
| 50. Parziale | Commissioni passive (1) | (210.617) | (207.721) |
| 70. | Dividendi e proventi simili | 11.212 | 11.173 |
| 80. | Risultato netto dell'attività di negoziazione | 86.970 | 30.374 |
| 90. | Risultato netto dell'attività di copertura | (4.612) | (225) |
| 100. | Utili (perdite) da cessione o riacquisto di: | 112.599 | 35.884 |
| | <i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i> | 61.047 | 334 |
| | <i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i> | 52.450 | 25.079 |
| | <i>c) passività finanziarie</i> | (898) | 10.471 |
| 110. | Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico | 54.926 | (85.480) |
| | <i>a) attività e passività finanziarie designate al fair value</i> | (11.201) | 3.959 |
| | <i>b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value</i> | 66.127 | (89.438) |
| 130. | Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di: | (609.716) | (603.823) |
| | <i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i> | (603.335) | (607.017) |
| | <i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i> | (6.381) | 3.194 |
| 140. | Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni | (4.272) | (12.699) |
| 160 | Premi netti | - | - |
| 170 | Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa | - | - |
| 230. | Altri oneri/proventi di gestione | 204.335 | 246.360 |
| 250. parziale | Utili (Perdite) delle partecipazioni (2) | (864) | 1.217 |
| 280. | Utili (Perdite) da cessione di investimenti | 2.962 | 50.041 |
| 320. | Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte | (18.060) | (65.658) |
| A | Totale valore economico generato | 2.829.501 | 2.896.992 |
| 190.b (parziale) | b) altre spese amministrative (3) (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) | (837.268) | (908.466) |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI | (837.268) | (908.466) |
| 190.a | a) spese per il personale (4) | (1.462.926) | (1.621.555) |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI | (1.462.926) | (1.621.555) |
| 340. | Utile (Perdita) di esercizio di pertinenza di terzi | 131 | (89) |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI | 131 | (89) |
| 350. (parziale) | Utile (Perdita) di esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli azionisti | - | - |

| | | | |
|---------------------|--|-------------|-------------|
| 350. (parziale) | Utile (Perdita) di esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale | - | - |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE | - | - |
| 190.b (parziale) | b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse | (107.510) | (101.378) |
| 190.b (parziale) | b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzie dei depositi | (114.525) | (130.124) |
| 300. (parziale) | Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti) (5) | 19.446 | 315.557 |
| | VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI | (202.589) | 84.055 |
| 190.b (parziale) | b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (6) | - | - |
| 350. (parziale) | Utile (Perdita) di esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza | - | - |
| B | Totale valore economico distribuito | (2.502.652) | (2.446.055) |
| C | Totale valore economico trattenuto (prelevato) dal Sistema Impresa (6) | (326.849) | (450.937) |

| | |
|-----|---|
| (1) | i dati differiscono da quelli di conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono ricondotti tra le spese per il personale |
| (2) | i dati differiscono da quelli di conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utile/perdite non realizzati esposti a voce propria nel dato di Valore Economico trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa |
| (3) | i dati differiscono da quelli di conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utile/perdite non realizzati esposti a voce propria nel dato di valore economico distribuito |
| (4) | i dati differiscono da quelli di conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto includono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari presenti in Bilancio tra le commissioni passive |
| (5) | i dati differiscono da quelli di conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di imposte anticipate/differite esposti a voce propria nel dato di Valore Economico trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa |
| (6) | Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo |

4. LA GESTIONE DEL RISCHIO

4.1 Cultura del rischio

Il Gruppo Montepaschi pone massima attenzione al processo di identificazione, monitoraggio, misurazione, controllo e mitigazione dei rischi. Le strategie di governo dei rischi sono definite in coerenza con il modello di business del Gruppo, con gli obiettivi a medio termine del Piano di Ristrutturazione e con i vincoli esterni di natura normativa e regolamentare.

Le politiche relative all'assunzione, gestione, copertura, monitoraggio e controllo dei rischi sono definite dal CdA della Capogruppo. In particolare, il CdA definisce e approva periodicamente gli indirizzi strategici in materia di governo dei rischi ed esprime quantitativamente il livello complessivo di propensione al rischio di tutto il Gruppo, in coerenza con il budget annuo e le proiezioni pluriennali.

(GRI 102.30) Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo definisce il *Risk Appetite Framework* (RAF) complessivo per tutto il Gruppo e approva almeno annualmente il “*Group Risk Appetite Statement*” (RAS). Alla Funzione di Controllo dei Rischi è assegnato in particolare il compito di effettuare il monitoraggio trimestrale degli indicatori, predisporre un’informativa periodica al CdA e attivare i processi di escalation in caso di sconfinamento. Il RAS rappresenta un momento fondamentale in termini di definizione della strategia di rischio del Gruppo. Vengono individuati gli obiettivi di rischio e declinati gli indicatori anche per *Business Unit/Legal Entity* (c.d. «*cascading down*» del *Risk Appetite*). Ciò muove nella direzione di accrescere la cultura del rischio di Gruppo e responsabilizzare pienamente tutte le Unità Organizzative rilevanti al rispetto e al perseguimento degli obiettivi di propensione al rischio, come richiesto dalle normative e suggerito anche dalle *best practice*.

Il Processo di *Risk Appetite* è strutturato in modo da essere coerente con i processi ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*) e ILAAP (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*) e con i processi di Pianificazione e budget e di *recovery*, sia in termini di governo, ruoli, responsabilità, metriche, metodologie di stress test e monitoraggio dei *key risk indicators*. Il Governo dei rischi di Gruppo è garantito in modo accentrato dal CdA della Capogruppo, sotto la cui supervisione e responsabilità sono ricondotti anche l’aggiornamento e l’emanazione di *policy* e regolamentazioni interne, nell’ottica di promuovere e garantire una sempre maggiore e più capillare diffusione della cultura del rischio a tutti i livelli della struttura organizzativa. La consapevolezza dei rischi e la corretta conoscenza e applicazione dei processi e dei modelli interni a presidio di tali rischi - specie per quelli validati a fini regolamentari - costituiscono il presupposto fondamentale per una efficace, sana e prudente gestione aziendale.

L’incorporazione nelle politiche di remunerazione e incentivazione del personale dei macro indicatori di rischio e di *performance risk-adjusted*, coerenti con il RAF, rappresenta un’ulteriore leva per promuovere la consapevolezza dei comportamenti agiti da parte di tutte le risorse e l’accrescimento di una sana cultura del rischio.

In tema di promozione della cultura del rischio all’interno del Gruppo, sono proseguite le iniziative rivolte agli Organi apicali (cicli di *board induction* su temi specifici) e quelle formative generali (corsi on-line), rivolte a tutto il personale in tema gestione e mitigazione del rischio, e altri interventi formativi mirati in aula.

Nel corso del 2019, è stato condotto un programma di attività formativa sugli area manager per lo sviluppo della consapevolezza del rischio di credito, sulle tematiche di *wealth risk management* e sull’antiriciclaggio insieme a incontri mensili fra le agenzie di *rating* e i responsabili delle aree territoriali del CLO (*Chief Lending Officer*) e del CCO (*Chief Commercial Officer*) al fine di monitorare costantemente il rischio di credito dei rispettivi portafogli. La Direzione CRO (*Chief Risk Officer*) ha promosso inoltre, in collaborazione con la Direzione CHCO (*Chief Human Capital Officer*) una progettualità rivolta a tutto il personale del Gruppo sul tema della “*Cultura del Rischio*” attraverso un

programma di appuntamenti di *eLearning* in cui sono state rappresentate situazioni di operatività tipica della Banca che potrebbero generare rischi specifici.

Con dieci articoli e venti pillole formative dedicati alla cultura del rischio BMPS ha raccontato a tutti i dipendenti i principali aspetti legati al mondo dei rischi in modo semplice e immediato. Sono stati affrontati temi quali il rischio di coinvolgimento in attività illecite, nell'ottica di fornire maggiori strumenti per riconoscerlo e segnalarlo, rischio di condotta e reputazione, in cui sono stati sottolineati i valori e i comportamenti da mettere in campo per mantenere alta e incrementare la fiducia degli *stakeholders* con precisi rimandi al Codice Etico di Gruppo e alla Dichiarazione non Finanziaria. È stata sottolineata l'importanza dell'assunzione di rischi sostenibili, in tutti gli ambiti dell'attività bancaria, dall'erogazione del credito all'offerta di servizi di investimento adeguati al profilo di rischio del Cliente, tramite una perfetta sinergia tra funzioni di business e funzioni di controllo affinché le offerte commerciali risultino efficaci e soddisfacenti in un'ottica di piena sostenibilità dei rischi sia per il cliente che per la Banca.

È maturata pertanto la consapevolezza che l'attività di gestione rischi è focalizzata alla sostenibilità dei rischi nel medio-lungo periodo. In tal senso, l'attenzione dell'attività di controllo dei rischi non si è limitata alla sostenibilità economica e finanziaria del modello di business ma anche a quella non finanziaria procedendo verso una integrazione anche degli aspetti ambientali e sociali. Gli asset intangibili (capitale umano, intellettuale, sociale e reputazionale) costituiscono infatti una componente sempre più rilevante per gli *stakeholder*, che considerano la sostenibilità un fattore importante che ne guida le scelte di consumo, investimento, la richiesta di servizi e sempre più anche i finanziamenti. Tenere in opportuna considerazione le tematiche ESG e comunicare in modo attento gli impatti delle proprie attività consente uno sviluppo sostenibile e rafforza la reputazione. La sostenibilità assume rilevanza crescente e si attesta come importante *driver* della reputazione e in questo contesto quest'anno è stato strutturato un *framework* per la gestione del rischio reputazionale che mira a monitorare, presidiare e rafforzare la relazione con ciascuno *stakeholder*, includendo alcuni aspetti della sostenibilità, e a garantire un efficace presidio. Il *framework* si fonda quindi sull'attenzione alla sostenibilità, sulla cultura del rischio diffuso, sul presidio della reputazione e dei rischi primari e sullo sviluppo di presidi organizzativi e di comunicazione.

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla direttiva MiFID II e nel rispetto degli obblighi di trasparenza volti a rafforzare la tutela degli investitori, nel corso del 2019, la Banca ha provveduto all'invio alla clientela dell'informativa sui costi e oneri connessi ai servizi e prodotti d'investimento (informativa ex-post).

Nella predisposizione di tale informativa si è posta come obiettivo quello di assicurare al cliente la massima consapevolezza circa le scelte di investimento effettuate, permettendo di conoscere in modo chiaro e comprensibile il costo totale degli investimenti e l'effetto complessivo sul rendimento.

Il lavoro effettuato da Banca Monte dei Paschi di Siena per l'informativa ex post è stato giudicato in modo estremamente positivo dall' ADUC (Associazione Diritti Utenti e Consumatori). Il report prodotto risulta infatti essere uno dei migliori su tutti i parametri analizzati e la Banca si è aggiudicata, un giudizio finale pari a «ottimo» in quanto la rendicontazione sui costi, oneri e incentivi, indica chiaramente l'incidenza di essi in valore assoluto e in percentuale, specificando in modo ben comprensibile come è calcolata la percentuale e l'incidenza sul rendimento lordo.

GRI 102.11 In relazione al principio di precauzione, sono state aggiornate la Direttiva di Gruppo in materia di *Governance* e Controllo su Prodotti Finanziari per la Clientela e la *Policy* di Gruppo in materia di Prodotti in ambito di Processo *Product Oversight & Governance* (POG), approvato dal CDA, che prevede la valutazione preventiva dei diversi aspetti di rischio per la banca e per il cliente connessi al processo di ideazione, acquisizione e commercializzazione di un nuovo prodotto bancario o finanziario o di modifica rilevante di un prodotto esistente a catalogo da parte della Funzione Controllo dei Rischi. Nell'ottica di garantire la rispondenza tra offerta della Banca e esigenze della clientela ed evitare quindi casi di *misselling*, il *target market* di riferimento di un prodotto, viene validato dalla funzione Controllo dei Rischi e monitorato periodicamente per assicurare che il prodotto continui a soddisfare nel tempo gli obiettivi e gli interessi della clientela a cui è destinato.

Nell'implementazione di un prodotto destinato alla clientela viene prestata particolare attenzione alla chiarezza delle informative al cliente (ad es. *layout* e stili che facilitano la lettura dei fogli informativi, della documentazione di informativa precontrattuale, dei contratti e dei resoconti periodici; indicatori comparabili di costo-prestazione dei prodotti, ecc.). In particolare, per quanto concerne i prodotti bancari, la documentazione deve tenere conto dei principi contenuti nella "Guida alla redazione dei documenti di trasparenza" allegata alle Istruzioni di Vigilanza sulla Trasparenza Bancaria.

La Banca sta prendendo parte ai tavoli del sistema bancario in cui si discutono le evoluzioni normative e prende forma il *framework* regolamentare sulla materia e sta programmando di avviare una specifica attività progettuale, al fine di individuare gli ambiti impattati all'interno del processo di consulenza per la prestazione di servizi d'investimento.

Tale attività mira a integrare il questionario di profilazione Mifid con domande volte a raccogliere le preferenze ESG del cliente e identificare gli obiettivi di finanza sostenibile per il cliente al fine di garantire una sempre maggiore coerenza tra l'offerta dei prodotti e le esigenze complessive dei clienti.

Nella realizzazione del progetto infatti, verrà valutato il livello target di granularità dell'indagine al fine di cogliere il valore attribuito dal cliente alle tematiche ESG e in particolare in relazione alle prospettive di rendimento e diversificazione dei portafogli d'investimento, degli eventuali costi aggiuntivi, della coerenza tra preferenze ESG e orizzonte temporale di medio/lungo periodo tipico di tali prodotti, dell'evoluzione del modello di tutela rispetto ai controlli già in essere, dei requisiti necessari per

l' informativa alla clientela in termini di trasparenza e monitoraggio sulla base delle novità ESG.

Le principali tipologie di rischio cui il Gruppo Montepaschi incorre nel corso della sua normale operatività possono schematicamente essere ricondotte alle seguenti:

- Rischio di Credito;
- Rischio di Mercato;
- Rischio Operativo;
- Rischio di Tasso di Interesse del *Banking Book*;
- Rischio di Controparte;
- Rischio Immobiliare;
- Rischio Emittente;
- Rischio di Concentrazione;
- Rischio del Portafoglio Partecipazioni;
- Rischio di Business/Strategico;
- Rischio di Liquidità;
- Rischio Reputazionale.

Concorrono alla quantificazione del Capitale Interno Complessivo tutte le suddette tipologie di rischio con eccezione del rischio di liquidità e del rischio reputazionale, che sono invece mitigati tramite *policy* e processi di natura organizzativa.

A ogni fattore di rischio corrisponde un modello sviluppato e utilizzato internamente a fini gestionali o regolamentari.

Gestione del Rischio Reputazionale

Il modello di governo dei Rischi Reputazionali del Gruppo, in coerenza con il processo complessivo di Governo dei rischi, assegna al CdA la funzione strategica di supervisione e alla Direzione CRO la responsabilità di governo dei processi di Rischio Reputazionale.

Nel *Risk Appetite Framework* di Gruppo 2020- 2022, è stato integrato il *framework* di gestione del rischio reputazionale, inserendo indicatori utili a "misurare" la forza della relazione con i principali *stakeholder* (Clienti, Dipendenti, Istituzioni/Comunità, Regolatori, Azionisti/Investitori) che verranno monitorati trimestralmente con la previsione di meccanismi di *escalation* qualora vengano superati i valori soglia per essi prefissati.

Ogni Funzione aziendale con riferimento alle attività di propria competenza, data la natura pervasiva e trasversale di tale rischio, è coinvolta nel processo di tutela dell'immagine e di presidio della reputazione aziendale, ai fini dell'identificazione dei rischi reputazionali e dei relativi presidi organizzativi.

È prevista inoltre la valutazione preliminare di rischio reputazionale in caso di lancio di nuovi prodotti, iniziative commerciali ed eventuali manovre unilaterali e la verifica di non finanziabilità di attività di impresa che non siano coerenti con gli obiettivi socio-

etico–ambientali del Codice Etico.

Vengono inoltre monitorati il livello di soddisfazione dei servizi erogati alla clientela, la percezione dell'immagine del *brand* tramite *survey* esterne tra i clienti e non clienti, le principali tematiche che vedono coinvolto il Gruppo sui media e il *sentiment* manifestato sui media online. Sono previsti appositi processi per gestire la comunicazione interna ed esterna e processi autorizzativi strutturati che certificano la qualità e la correttezza delle informazioni verso l'esterno in funzione della loro natura e rilevanza.

In caso si dovesse innescare una crisi reputazionale è previsto un processo di *escalation* per il contenimento degli impatti e per gestire rapidamente i messaggi da veicolare all'esterno e all'interno nei confronti di tutti gli *stakeholder*. La normativa aziendale attribuisce la funzione di controllo di tale tipologia di rischio al Servizio Rischi Operativi, IT e Reputazionali nell'ambito dell'Area *Operating Risk Officer* della Direzione *Chief Risk Officer* della Capogruppo.

Sempre con riferimento alle ricadute reputazionali, il Gruppo persegue inoltre il presidio dei rischi considerati primari (rischio di credito, operativo, inerenti i prodotti di investimento, mercato, legale, strategico e compliance) ed è attivo nello sviluppare una cultura del rischio diffusa all'interno dell'organizzazione attraverso percorsi formativi specifici per i dipendenti progettati sui principali rischi bancari.

Gestione del Rischio Operativo

Con riferimento alla gestione del rischio operativo, il Gruppo si è dotato di un sistema integrato di gestione, un *framework* interno costruito su un modello di governo che vede coinvolte le società del Gruppo. L'approccio definisce standard, metodologie e strumenti che consentono di valutare l'esposizione al rischio e gli effetti della mitigazione per ciascuna area di business.

Il sistema di gestione si sostanzia in un processo strutturato per l'identificazione, la valutazione e il controllo, ed è definito nella Direttiva di Gruppo in materia di Governo e Gestione dei Rischi Operativi. La normativa aziendale ne attribuisce la funzione di controllo al Servizio Rischi Operativi, IT e Reputazionali all'interno del CRO.

Gestione dei rischi inerenti i prodotti/servizi di investimento

La Banca pone inoltre particolare attenzione al presidio dei rischi inerenti i prodotti/servizi di investimento destinati alla clientela del Gruppo in ottica sia di tutela alla clientela sia di prevenzione di potenziali impatti di tipo reputazionale e operativo. Tali presidi, che rientrano nelle responsabilità di *risk management* integrato di Gruppo, sono assegnati a livello accentrato al Servizio *Wealth Risk Management*, all'interno del CRO. L'attività di *wealth risk management* riguarda, nello specifico, l'insieme dei processi operativi e gestionali, degli strumenti e dei metodi di misurazione e monitoraggio finalizzati a garantire la coerenza complessiva tra il profilo di rischio della Clientela e le caratteristiche di rischiosità proprie dei prodotti e portafogli di investimento offerti alla Clientela o comunque da questa detenuti.

I prodotti di investimento (di Gruppo e di terzi), facenti o meno parte dell'offerta complessiva destinata alla Clientela del Gruppo, sono oggetto di una specifica

mappatura di rischio che adotta misurazioni di tipo quantitativo dei fattori di rischio di mercato e credito ed effettua valutazioni di liquidità e complessità di tali prodotti. La mappatura dei prodotti rappresenta quindi uno dei criteri guida sulla base dei quali vengono effettuate le verifiche di adeguatezza degli investimenti nell'ambito del servizio di consulenza offerto.

Particolare attenzione viene rivolta dalla Banca al monitoraggio e alla prevenzione dei potenziali rischi finanziari e reputazionali che l'operatività nei servizi di investimento, soprattutto nei contesti di crisi finanziaria, può generare in conseguenza dell'accresciuta volatilità dei mercati. Le veloci e non sempre prevedibili dinamiche dei mercati possono, infatti, da un lato comportare rapide variazioni della rischiosità dei prodotti e generare potenziali perdite finanziarie, dall'altro favorire mutevoli atteggiamenti da parte della Clientela stessa nei confronti dei propri investimenti finanziari.

La Clientela è oggetto di regolare informativa nel tempo circa le variazioni di rischiosità degli strumenti finanziari detenuti, a garanzia della necessaria trasparenza informativa e a supporto di eventuali decisioni volte a riequilibrare il profilo di rischio degli investimenti detenuti.

Rischio di non conformità

La definizione di "rischio di compliance", o "rischio di non conformità alle norme", secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia è "il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina)".

Il rischio di non conformità, pertanto, è costituito da due componenti, una di tipo più operativo e l'altra di natura reputazionale, derivante da una percezione esterna negativa dell'azienda, per effetto di comportamenti contrari alla normativa, ovvero non coerenti con il modello di business adottato e i principi che il Gruppo si impegna a perseguire.

In tale contesto, la Compliance è la Funzione Aziendale dedicata al presidio della conformità attraverso l'identificazione e la gestione dei relativi rischi.

L'attività della Funzione, quindi, oltre a rispondere a precisi obblighi normativi, consente di rafforzare la reputazione e l'immagine aziendale nei riguardi della clientela e concorre alla creazione complessiva di valore. Essa, infatti, contribuisce a diffondere, a tutti i livelli degli intermediari finanziari, una cultura aziendale basata su principi di correttezza, onestà e rispetto formale e sostanziale delle norme.

In considerazione del ruolo centrale della Funzione Compliance all'interno della Banca e del Gruppo e della delicatezza assunta dalla materia trattata, nel corso del 2019 sono stati rivisti gli assetti della Funzione Conformità alle norme; infatti il Consiglio di Amministrazione della Banca, nella seduta del 11 luglio 2019, ha deliberato il riassetto organizzativo della funzione con la costituzione della nuova Direzione Compliance e della nuova Area Compliance Prodotti e Mercati.

La manovra è stata realizzata nel rispetto della Circolare n. 285 - Disposizioni di vigilanza prudenziale applicabili alle banche contenute (Titolo IV – Capitolo 1 "Governano societario" e Capitolo 3 "Il Sistema dei Controlli Interni") e del Codice di Autodisciplina di

Borsa Italiana, in particolare in aderenza a quanto previsto dall'Articolo 7 – Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Con questa revisione, tra l'altro, si è provveduto a:

- adeguare il ruolo e le responsabilità esercitate dalla Funzione Compliance al primo livello centrale di Capogruppo;
- allineare il livello gerarchico riconosciuto alle Funzioni Aziendali di Controllo.

Il riassetto, oltre alla razionalizzazione delle strutture della Direzione Compliance, ha perseguito i seguenti obiettivi:

- completare in modo definitivo la manovra di accentramento della Funzione Compliance delle Società del Gruppo, eliminando la struttura organizzativa di riferimento delle Società Controllate e attribuendo la responsabilità di presidio di conformità dei singoli ambiti normativi alle strutture organizzative che già garantivano la conformità di tali ambiti per la Capogruppo;
- rafforzare, a livello di Gruppo, il complessivo governo del processo di *Product Approval Governance*;
- specializzare le strutture della nuova Area Compliance Prodotti e Mercati sul presidio di conformità alle normative e alle disposizioni di Vigilanza (Banca d'Italia e Consob) riferite ai servizi e prodotti;
- istituire una nuova struttura organizzativa, a diretto riporto della nuova Direzione, dedicata agli ambiti normativi di tipo trasversale;
- creare a livello di Gruppo economie di scala, valorizzando le competenze e ampliando, contestualmente, il perimetro delle normative presidiate.

Al fine di rendere operative le indicazioni del Cda, la Funzione Compliance ha provveduto a:

- revisionare la "tassonomia – comune a livello di Gruppo - delle aree normative", ampliandone ulteriormente il perimetro e ridefinendo gli ambiti di presidio per ciascuna struttura della Direzione;
- rafforzare il presidio sulle strutture specializzate individuate presso le Società controllate per cui risultano applicabili le aree normative "*Tax Compliance*" e "Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e Tutela ambientale", prevedendo specifici controlli svolti dalla Compliance anche per le singole controllate.

Nel mese di ottobre è stata avviata una visita ispettiva della Banca d'Italia in materia di Trasparenza e Correttezza dei rapporti con la clientela, conclusa nel mese di gennaio 2020, su cui è stata fornita periodica e tempestiva informativa agli Organi della Banca. È stato varato uno specifico progetto di adeguamento a quanto già rilevato in sede di confronto nel continuo con il Team Ispettivo. Tale progetto si dispiegherà nel corso del 2020 e le soluzioni saranno implementate anche sulla base degli esiti definitivi dell'attività ispettiva e dei rilievi.

Nel corso dell'anno, sono state, infine implementate ulteriori iniziative progettuali, con particolare riferimento a:

- revisione del Codice Etico di Gruppo e aggiornamento periodico del modello 231 ex D.lgs 231/01;

- adeguamento dei processi di governo dei prodotti bancari e di investimento alla normativa di POG (*Product Oversight Governance*), in vigore dall'1/1/2019;
- adeguamento alle nuove Disposizioni di Vigilanza su Trasparenza e correttezza dei rapporti con la clientela e alle modifiche emanate da Banca d'Italia in data 19 marzo con riguardo a: Reclami; Servizi di Pagamento; Remunerazione;
- alla Trasparenza con la pubblicazione del documento sulla «Gestione delle variazioni o cessazione degli indici di mercato», riguardante la *Financial Benchmarks Regulation*;
- alla Tutela dei dati personali con il completamento delle attività di *remediation* relative all'audit interno sulla firma elettronica (cd. FEA);
- ai Servizi di investimento, con la definizione delle attività propedeutiche a rispettare le scadenze in merito alle misure programmate e implementate al fine di conformarsi alla nuova normativa MIFID II;
- all'usura, con il consolidamento delle procedure IT di controllo sul rispetto dei tassi soglia efficientando i controlli di I e II livello;
- alla revisione dei contratti di esternalizzazione della Funzione Compliance delle controllate italiane presso la Capogruppo bancaria, con riferimento all'entrata in vigore (30.09.2019) delle nuove linee guida EBA in materia di *outsourcing*.

È in progetto l'avvio da parte della *Compliance* dell'analisi sulle *litigation* comprensiva di reclami, decisioni arbitrali e contenzioso civile e penale al fine di individuare tempestivamente le cause del contenzioso e di trovare soluzioni per ridurre gli impatti negativi sugli *stakeholder*.

Il 22 gennaio 2019 è stata pubblicata la Direttiva di Gruppo in materia di *Governance* e controllo prodotti bancari per la clientela. La Direttiva definisce il modello organizzativo adottato dal Gruppo per il processo "*Governance* e controllo prodotti bancari per la clientela", riferito ai prodotti bancari e relativi servizi strumentali e/o accessori, destinati alla clientela del Gruppo MPS. Tale processo ha l'obiettivo di presidiare le modalità di progettazione e realizzazione di nuovi prodotti e/o di modifica di prodotti esistenti e il monitoraggio nel tempo dei diversi aspetti del prodotto, dalla fase di distribuzione sino all'eventuale *delisting*. Per i prodotti bancari destinati a clientela al dettaglio, la Direttiva in parola tiene conto degli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea in materia di:

- dispositivi di *governance* e di controllo sui prodotti bancari *retail*, emanati il 22 marzo 2016;
- *governance* interna, emanati il 21 marzo 2018

Il 1° luglio 2019 è stata pubblicata una nuova versione della Direttiva di Gruppo in materia di Usura. La Direttiva definisce il modello organizzativo adottato dal Gruppo (principi e responsabilità) per il processo di "Gestione adempimenti prescrittivi in materia di usura", nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge n. 108 del 7 marzo 1996 (e le successive integrazioni) che disciplina il reato di usura e il relativo sistema sanzionatorio. Obiettivo del modello è regolare la gestione degli adempimenti previsti dalla normativa antiusura, con particolare riferimento all'individuazione delle responsabilità nelle attività di (i) governo della materia usura e gestione dell'adeguamento alle novità normative; (ii) aggiornamento dei tassi soglia, (iii) segnalazione a Banca d'Italia dei tassi effettivi globali medi (TEGM), (iv) controllo circa la

non applicazione di interessi oltre il limite di legge (v) azioni di rimedio in caso di rilevazione di tassi effettivi globali sopra soglia usura. Nell'ultima versione, tra gli altri interventi effettuati, si segnala l'inserimento di specifiche sulle responsabilità in capo all'AD e al CCO.

Rischi e opportunità connessi ai temi materiali

Con riferimento ai temi rilevanti su cui verte la DNF, viene posta particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rischio reputazionale e i rischi primari, quali il rischio di credito, operativo e il rischio inerente i prodotti e servizi di investimento destinati alla clientela, in considerazione della natura consequenziale sul rischio reputazionale.

Nella tabella che segue viene riportata una descrizione dei principali rischi e delle opportunità per il Gruppo e per gli stakeholder connessi ai temi in questione e l'approccio seguito per la loro gestione in considerazione dei processi interni aziendali e dei principali trend in atto in materia di sostenibilità.

| | | |
|---|---|--|
| <p><i>Tutela e sviluppo risorse umane:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutela delle risorse umane ➤ Sviluppo delle risorse umane ➤ Diversity | Il nostro approccio | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestire i rischi in chiave preventiva attraverso analisi preliminari d'impatto, procedure di confronto sindacale (ai sensi di legge e di contratto) ed azioni di mitigazione, volte a garantire continuità operativa, ridurre i casi di contenzioso ed evitare demansionamenti. ➤ Individuare i possibili fattori di pericolo per la sicurezza e la salute dei lavoratori e programmare le misure e gli interventi atti a eliminare o ridurre i rischi riscontrati, con l'obiettivo di orientare le scelte aziendali al miglioramento costante delle condizioni di lavoro, tenendo conto del continuo progresso tecnico. ➤ Ascoltare le persone attraverso rilevazione di clima interno su tutte le persone del Gruppo. ➤ Monitorare i contenziosi con i dipendenti ➤ Formazione <i>risk-based</i> su tematiche specifiche (es. antiriciclaggio, protezione del Consumatore) tramite <i>skill gap analysis</i> su singole posizioni in rete e sviluppo di percorsi formativi sui principali rischi. ➤ Utilizzare indicatori di performance <i>risk-adjusted</i> nelle politiche di remunerazione e incentivazione del personale. | |
| | Per MPS | |
| | Per gli stakeholder | |
| | Opportunità | |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ organizzazione più efficiente delle risorse ➤ valorizzazione delle differenze ➤ migliore clima interno | <ul style="list-style-type: none"> ➤ migliore equilibrio tra vita professionale e vita privata ➤ crescita e affermazione economico sociale dei dipendenti ➤ soddisfazione e | |

| | | |
|---|--|--|
| | | coinvolgimento |
| | Rischi | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Scarsa capacità di attrarre e trattenere talenti ➤ Difficoltà a coprire adeguatamente alcuni ruoli e a garantire continuità operativa di alcune attività a seguito di riorganizzazioni, esternalizzazioni o riduzione organici ➤ legati alla salute e sicurezza sul lavoro, compresi i rischi di non conformità a norme e requisiti in materia ➤ Deterioramento delle competenze interne in un contesto di profondi cambiamenti | <ul style="list-style-type: none"> ➤ disparità di trattamento tra i dipendenti ➤ legati alla salute e sicurezza sul lavoro, compreso lo stress correlato da lavoro |
| contributo agli SDG | | |
| 3/4/5/8/10 | | |
| | | |
| <i>Responsabilità verso il Cliente:</i> | <i>Il nostro approccio</i> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>➤ Qualità nella relazione con il Cliente</p> <p>➤ Digitalizzazione e innovazione</p> | <p>➤ Migliorare l'esperienza dei clienti investendo in nuove tecnologie digitali, offrendo prodotti e servizi sostenibili nell'interesse e per il benessere della clientela.</p> <p>➤ Monitorare i contenziosi con i clienti.</p> <p>➤ Monitorare i portafogli della clientela per garantire la coerenza tra il profilo di rischio della clientela e le caratteristiche di rischiosità dei prodotti e portafoglio offerti/detenuti al fine di prevenire i potenziali impatti negativi in termini di rischi operativi e reputazionali.</p> <p>➤ Ascoltare i clienti tramite indagini di <i>customer satisfaction</i> per monitorare il gradimento e la soddisfazione rispetto a prodotti e servizi, modalità di erogazione multicanale e relazione con la Banca, attività di <i>media monitoring</i>, valutazione del rischio reputazionale prima del rilascio di nuovi progetti e prodotti,</p> <p>➤ Presidi di sicurezza e controllo a tutela dei dati personali che, anche in attuazione dei provvedimenti normativi dettati dal Garante della Privacy, consentono la completa tracciabilità delle operazioni bancarie effettuate dai dipendenti e l'attivazione per tutte le società del Gruppo di procedure di <i>alerting</i> in casi di accessi potenzialmente non autorizzati.</p> <p>➤ Copertura assicurativa "<i>cyber crime</i>" e intercettazione e contrasto degli attacchi informatici attraverso specifici sistemi di prevenzione e protezione, che permettono la fruizione dei servizi digitali in modalità sicura, implementati in stretta collaborazione con gli organi di polizia.</p> <p>➤ campagne di sensibilizzazione della clientela sui pericoli insiti in alcuni fenomeni virali quali <i>spamming</i> e <i>phishing</i> e sulle relative azioni di contrasto.</p> | |
| | Opportunità | |
| | <p>➤ rafforzare la fiducia dei clienti nelle capacità della Banca di fornire prodotti e servizi rispondenti alle loro reali esigenze</p> <p>➤ accrescere la competitività rispondendo alle sfide digitali</p> | <p>➤ prodotti e servizi sempre più efficienti grazie alle nuove tecnologie</p> <p>➤ maggiore soddisfazione dei clienti grazie al soddisfacimento di esigenze effettive e delle preferenze per le tematiche ESG</p> |
| Rischi | | |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ perdita di clienti per la mancanza di fiducia e per effetto di offerta di prodotti e servizi inadeguati rispetto alle esigenze dei clienti ➤ perdita di clienti e ricavi a seguito di un'offerta digitale non competitiva, sicura e efficiente ➤ perdita del contatto diretto con la clientela | <ul style="list-style-type: none"> ➤ perdite economiche ➤ perdita e violazione di dati personali ➤ riduzione della qualità di prodotti e servizi e disservizi |
| contributo agli SDG | | |
| 8/9 | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| <p><i>Responsabilità verso le comunità:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Supporto alle comunità ➤ Sostegno alle persone e ai territori ➤ Educazione finanziaria | <i>Il nostro approccio</i> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Promuovere lo sviluppo delle comunità locali attraverso iniziative mirate quali l'orientamento dei giovani al mondo del lavoro (Talent Day) e la salvaguardia del patrimonio artistico. ➤ Sviluppare soluzioni di inclusione finanziaria arricchendo l'offerta commerciale con prodotti a favore delle fasce deboli di popolazione (es. Conto Corrente di Base, Conto Pensione, Conto ISEE...) anche attraverso l'attività di Microcredito di Solidarietà. ➤ valorizzare la crescita di realtà imprenditoriali ad alto contenuto tecnologico e innovativo (Progetto OfficinaMPS) ➤ Sostenere progetti di educazione finanziaria per la diffusione della cultura finanziaria. | |
| | <i>Per MPS</i> | <i>Per gli stakeholder</i> |
| | Opportunità | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ rafforzare la relazione con le persone, le comunità e i territori ➤ beneficiare di una maggiore spinta per rafforzare e accrescere la reputazione della Banca | <ul style="list-style-type: none"> ➤ poter fare affidamento sul sostegno di una Banca responsabile e attenta alla crescita economica e culturale e al benessere della comunità |
| Rischi | | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ essere considerata una Banca poco coinvolta nello sviluppo economico e culturale delle comunità e del territorio ➤ essere percepita come poco attenta alle ripercussioni sociali delle sue attività | <ul style="list-style-type: none"> ➤ banca lontana dalle proprie esigenze ➤ difficoltà di accesso al credito bancario ➤ aumento di povertà e disuguaglianze |
| contributo agli SDG | | |
| 1/4/8/9/10/11 | | |
| Il nostro approccio | | |
| <i>Responsabilità verso l'ambiente:</i> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Green Banking ➤ Impatti ambientali diretti | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare prodotti e servizi che supportino i nostri clienti nella transizione verso economia sostenibile ➤ Valutare e gestire i rischi ambientali tenendo conto delle caratteristiche diverse di ciascun segmento di mercato ➤ Utilizzare l'energia in modo efficiente e socialmente responsabile, per controllare gli impatti complessivi del Gruppo sull'ambiente (Progetto Energy e Facility Management) ➤ Adozione di un piano di <i>business continuity</i> e di azioni per prevenire danni fisici alle strutture della Banca. ➤ <i>Policy</i> che perseguono l'obiettivo di gestire in modo organizzato e con crescente efficienza i propri impatti sull'ambiente (es. <i>paperless</i>; uso energie rinnovabili) | |
| | Opportunità | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ svolgere un ruolo importante nella transizione verso una economia a basso contenuto di carbonio ➤ contribuire a ridurre i rischi ambientali | <ul style="list-style-type: none"> ➤ essere supportati nella transizione verso la sostenibilità con prodotti e servizi dedicati ➤ poter contribuire maggiormente alla tutela dell'ambiente |
| Rischi | | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ reputazionali legati alla percezione di scarsa attenzione all'ambiente ➤ rischi fisici legati ai possibili danni alle infrastrutture della Banca e a eventuali interruzioni di attività ➤ rischi di transizione legati a possibili sanzioni in caso di mancato rispetto di nuove norme ➤ non tenere in opportuna considerazione le tematiche ESG nei processi del credito ➤ Rischi derivanti dal mancato efficientamento energetico. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ più difficile accesso al credito per i settori a maggiore impatto ambientale e sociale ➤ maggiori costi per alcuni business |
| contributo agli SDG | | |
| 9/11/12 | | |
| <p><i>Etica e Integrità:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrità nella condotta aziendale ➤ Gestione responsabile della catena di fornitura | Il nostro approccio | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presidi, controlli, formazione e altri interventi di mitigazione ex Modello 231 ➤ Selezionare fornitori che diano garanzie dal punto di vista della tutela del lavoratore, ponendo estrema attenzione in fase di gara/selezione alla congruità dei prezzi praticati, avvalendosi della possibilità di escludere un fornitore dal novero dei potenziali aggiudicatari nel caso di prezzi praticati al di sotto di minimi sindacali o pratiche di mercato | |
| | Opportunità | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ rafforzare la fiducia degli stakeholder ➤ accrescere la reputazione | <ul style="list-style-type: none"> ➤ garanzia di contrasto all'economia sommersa, illegalità e criminalità organizzata ➤ riduzione delle disuguaglianze |
| | Rischi | |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ non conformità a normative esterne, accordi, standard e codici di autoregolamentazione ➤ Danni all'immagine derivante dalla condotta dei fornitori | <ul style="list-style-type: none"> ➤ aumento economia sommersa ➤ violazione diritti umani | |
| contributo agli SDG | | |
| 8/12/16 | | |
| | | |

5. LOTTA ALLA CORRUZIONE

5.1 INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

(103.1-103.02)

Il modello e l'assetto organizzativo del Gruppo Montepaschi prevede che tutte le strutture aziendali abbiano la responsabilità di improntare i comportamenti a principi di eticità delle decisioni e cultura del rischio, favorire una cultura aziendale basata su etica, responsabilità e legalità, nel rispetto del Codice Etico del Gruppo Montepaschi.

La cultura del rischio e della legalità è diffusa ed estesa a tutti i livelli della struttura organizzativa e, in tal senso, l'adozione del Modello Organizzativo 231, della *Policy* Anticorruzione e del sistema di segnalazioni interne (*whistleblowing*) sono validi strumenti di sensibilizzazione per la prevenzione del reato di corruzione.

Il coordinamento e l'omogeneità delle attività finalizzate alla lotta alla corruzione sono garantiti a livello di Gruppo dal "Modello di Compliance accentrato", che, a seguito del riassetto organizzativo intercorso nel 2019, ha previsto un ampliamento del perimetro di presidio attribuito alla Funzione Compliance. La programmazione delle attività di gestione dei rischi di non conformità è stata guidata da un approccio "*risk based*", in considerazione dei livelli di rischio inerente e residua associati a ciascun ambito normativo alla data del 31/12/2018, agli adempimenti derivanti da obblighi normativi esistenti e previsti per il 2019 e all'esistenza di GAP da parte dell'Audit e/o delle Autorità di Vigilanza.

Il "modello accentrato" di compliance adottato dalla Banca prevede il presidio diretto della Funzione Compliance su tutte le aree normative rientranti nel perimetro di attività della Capogruppo e delle Società controllate italiane del Gruppo sottoposte a Vigilanza, compreso il Consorzio Operativo di Gruppo e l'erogazione a queste ultime dei servizi afferenti il presidio della conformità alle norme con metodologie e modalità in linea con le prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza e sulla base delle linee guida e dei principi stabiliti dalla Capogruppo in materia di Sistema dei Controlli Interni e di *outsourcing* di funzioni aziendali di controllo.

Il dettaglio delle responsabilità del presidio del rischio di non conformità su ciascuna area normativa applicabile alla Banca (e al Gruppo) è univocamente identificato nella cartografia regolamentare di Gruppo (cd. *Rule Map*). La cartografia regolamentare di Gruppo allinea le tassonomie di tutte le società del Gruppo, articolando le leggi e le disposizioni di vigilanza in "aree normative" e "ambiti normativi".

La tassonomia ricomprende tutte le norme esterne – a livello di Gruppo – di cui la Direzione Compliance presidia la conformità, sulla base del processo definito e regolamentato dalle normative aziendali vigenti. Per ogni area e ambito normativo è valutata applicabilità e rilevanza.

5.1.1 Il Modello Organizzativo 231

Il Gruppo Montepaschi considera la cultura della “legalità” un valore da diffondere al proprio interno e ritiene che l’adozione del modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello Organizzativo 231) costituisca un valido strumento di sensibilizzazione affinché, nell’espletamento delle proprie attività, siano seguiti comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati nel D.Lgs. 231/2001 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”.

Scopo del Modello Organizzativo 231 è la predisposizione di un sistema strutturato e organico di procedure e attività di controllo (preventivo ed ex-post) per ridurre il rischio di commissione dei reati, mediante l’individuazione delle attività sensibili. Pertanto i principi contenuti nel Modello Organizzativo 231 devono condurre, da un lato, a determinare la piena consapevolezza nel potenziale autore del reato di commettere un illecito (la cui commissione è fortemente condannata e contraria agli interessi dell’Azienda anche quando apparentemente questa potrebbe trarne un vantaggio); dall’altro, grazie a un monitoraggio costante dell’attività, a consentire all’Azienda di prevenire o di reagire tempestivamente alla commissione o tentativo di commissione del reato stesso dando anche corso, ove ritenuto opportuno, a iniziative sanzionatorie nei confronti degli autori o di segnalazione dell’illecito all’Autorità Giudiziaria e Amministrativa.

Il Modello Organizzativo 231 prevede presidi e controlli per prevenire il rischio di corruzione. La Banca ha predisposto questo modello attraverso un *risk self assessment* con il quale è stata valutata l’adeguatezza e l’efficacia dei presidi normativi e dei controlli per ogni attività in cui possa concretizzarsi il rischio di corruzione.

Il Modello Organizzativo 231 è aggiornato periodicamente, oppure a evento, al verificarsi di prestabiliti casi di necessità, quali: (i) la rilevazione della non idoneità del modello medesimo a prevenire i reati ex D.Lgs. 231/2001, (ii) le modifiche rilevanti intervenute nella struttura organizzativa o nei processi, (iii) l’inserimento di nuovi reati presupposto nell’ambito di applicazione del decreto.

Nel corso del 2019 si è proceduto alla programmata periodica revisione biennale del Modello 231 della Banca mediante:

- (i) realizzazione di un *risk self assessment* - eseguito sia dagli *owner* di processo che dai Consiglieri di Amministrazione per i reati che possono essere commessi dagli amministratori - volto a valutare l’adeguatezza dei presidi e dei controlli della Banca con riferimento ai rischi discendenti dalla commissione dei reati richiamati dal D. Lgs. n. 231/2001 per i quali si può configurare una responsabilità amministrativa della Banca;
- (ii) redazione dei nuovi Protocolli di controllo che tengono conto delle variazioni della struttura organizzativa e dei nuovi reati presupposto della responsabilità amministrativa intervenuti tra il 2016 e il 2019 (a esclusione

- dei reati tributari introdotti soltanto il 24 dicembre 2019 per i quali le analisi sono attualmente in corso);
- (iii) approvazione del nuovo Codice Etico del Gruppo Montepaschi in cui sono stati indicati i valori della Banca ed è stato rafforzato il presidio delle tematiche 231 e anticorruzione;
 - (iv) approvazione della nuova “Direttiva di Gruppo per la Gestione adempimenti prescrittivi in materia di D.Lgs.231/2001 sulla responsabilità amministrativa”.

L’attività di *risk self assessment* ha consentito di individuare taluni ambiti di rafforzamento dei presidi e/o delle attività di controllo relative ai processi aziendali nello svolgimento dei quali possono essere commessi reati 231. Sono in fase di condivisione con le strutture *owner* dei richiamati processi gli interventi di mitigazione che dovranno essere adottati nel 2020.

In data 4 febbraio 2020 il Modello 231 aggiornato è stato pubblicato e formalizzato sia nel corpo normativo interno della Banca sia sul sito internet istituzionale e sarà sviluppato un piano di formazione destinato a tutti i dipendenti della Banca

Il Modello Organizzativo 231 si compone dei seguenti documenti:

- **Direttiva** per la prevenzione dei rischi ex D.Lgs. 231/2001 che contiene i principi generali e le Linee Guida di condotta per tutti i componenti degli organi sociali, dipendenti, consulenti finanziari e collaboratori esterni finalizzate a perseguire la massima correttezza nei comportamenti aziendali;
- **Protocolli di controllo** ex art. 6 D.Lgs. 231/2001 che esplicitano, per ogni unità organizzativa aziendale, i reati presupposto teoricamente commissibili, i presidi di controllo in essere, i principi di comportamento da tenere nello svolgimento delle attività sensibili e i riferimenti alla normativa interna aziendale che disciplina la materia;
- **Codice Etico di Gruppo**, che enuncia i principi, i modelli e le norme di comportamento che il Gruppo si impegna a seguire in ogni attività, nei rapporti interni, nelle relazioni con il mercato e gli stakeholder e nei confronti dell’ambiente. Il Codice Etico è un elemento essenziale del Modello 231 in quanto lo integra sul piano dell’espressione e comunicazione dei valori, dei principi e delle regole di comportamento.

Inoltre, il Modello Organizzativo 231 di Banca MPS assicura un sistema aziendale che rispetta gli adempimenti previsti dall’art. 30 D.Lgs. 81/2008 (Nuovo Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

Anche le società del Gruppo Montepaschi hanno a loro volta adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati ex D.Lgs.231/01 nella convinzione che ciò costituisca, oltre che un valido strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che operano per conto del Gruppo, anche un più efficace mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dalla normativa di riferimento.

In tema di formazione la Funzione Compliance di Banca MPS ha svolto periodici controlli sulla fruizione dei corsi da parte del personale della Banca e sulla percentuale di

fruizione. Sono in fase di ideazione le attività di formazione sul Modello 231 aggiornato, al fine di diffondere la cultura del rischio e della legalità in azienda, che verranno erogate nel 2020.

In conformità con quanto disposto dal D.Lgs. 231/2001, ciascuna società del Gruppo ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza 231 cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza di ciascun Modello; è stato introdotto un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello 231; sono stati definiti Protocolli di Controllo redatti per ciascuna Struttura. Ciascun Organismo di Vigilanza 231 riceve flussi informativi periodici e a evento da parte delle funzioni aziendali coinvolte ai sensi di una *Policy* adottata dal Gruppo.

Nell'esercizio delle loro funzioni, gli OdV 231 improntano la propria azione ai principi di indipendenza, autonomia e continuità; sono dotati di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, ivi compreso il potere di chiedere e di acquisire informazioni da ogni livello e settore operativo delle società Banca, avvalendosi delle competenti funzioni della società del Gruppo.

Nell'adempimento dei propri compiti, l'OdV 231 di ciascuna società, in particolare:

- valuta l'adeguatezza del Modello, ossia la sua sostanziale capacità di prevenire, in linea di massima, i comportamenti non conformi alla normativa;
- vigila sull'effettività del Modello, verificando la coerenza tra i comportamenti concreti e il Modello e segnala al Consiglio e al Collegio Sindacale le violazioni delle previsioni contenute nel Modello;
- analizza il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Modello, in particolare con specifico riferimento ai mutamenti ambientali e alle fattispecie di rischio di nuova insorgenza;
- cura l'aggiornamento del Modello, presentando proposte di adeguamento al Consiglio e verificando l'attuazione e l'effettiva funzionalità delle soluzioni adottate;
- promuove le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello da parte di tutto il personale, pianifica e monitora la relativa attività formativa a seguito di modifiche e/o integrazioni significative del Modello adottato;
- predispone, con periodicità annuale, un programma delle attività di verifica da svolgere avvalendosi del supporto delle funzioni di controllo interno, informandone il Consiglio di Amministrazione della Società e il Collegio Sindacale;
- almeno semestralmente, riferisce al Consiglio di Amministrazione sull'attività svolta in tempo utile per l'esame della documentazione in occasione dell'approvazione del bilancio e della relazione finanziaria semestrale

Il Consiglio di ciascuna società del Gruppo attribuisce annualmente a ciascun OdV 231 la disponibilità delle risorse finanziarie necessarie per l'acquisizione dei servizi e delle consulenze utili all'assolvimento dei propri compiti istituzionali.

Ai sensi dell'art. 6, comma 2, lett. d) del D.Lgs. 231/2001 l'OdV 231 è destinatario degli obblighi di informazione previsti nel Modello, con particolare riguardo alla segnalazione di notizie relative alla commissione o tentativo di commissione dei reati nell'interesse o a vantaggio della società indicati nel decreto stesso, oltre che alle eventuali violazioni delle regole di condotta previste dal Modello 231. Al fine di tutelarne la piena autonomia e la riservatezza, la segnalazione può essere effettuata direttamente all'OdV 231, utilizzando l'apposito canale previsto nel portale Intranet della società.

In conformità a quanto previsto dall'art. 6, comma 2 bis del D.lgs 231/01, il Gruppo Montepaschi si è, altresì, dotato di un canale di segnalazione, all'Organismo di Vigilanza 231 di eventi che potrebbero ingenerare responsabilità della Banca ai sensi del D.lgs n. 231/2001 o di violazioni afferenti al proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs n. 231/2001 o del proprio codice etico, fruibile anche dall'esterno: ciascun dipendente, responsabile delle funzioni aziendali, gli organi societari ma anche soggetti esterni alla banca (vale a dire lavoratori autonomi o parasubordinati, professionisti, consulenti, agenti, fornitori e altre figure analoghe che operano con la Banca) possono ora effettuare una segnalazione scritta, non anonima ma a cui è garantita massima riservatezza, all'OdV.231.

Il contatto con l'OdV 231 può avvenire con qualsiasi mezzo sia tramite l'invio di lettera per posta (all'indirizzo: Organismo di Vigilanza 231/2001, Banca Monte dei Paschi di Siena spa, piazza Salimbeni 3, 53100 Siena), sia attraverso un canale alternativo di segnalazione con modalità informatiche tramite e-mail indirizzata alla casella di posta elettronica organismovigilanza.231-2001@mps.it appositamente predisposta e riservata all'OdV 231. La riservatezza della segnalazione è garantita dall'accesso a essa limitato solamente ai componenti dell'Organismo di Vigilanza ovvero al personale dipendente e non, da esso espressamente autorizzato.

L'OdV 231 della Banca svolge, inoltre, la funzione di indirizzo per la realizzazione e l'aggiornamento dei Modelli delle società del Gruppo Montepaschi e di coordinamento dei relativi Organismi di Vigilanza.

Nel corso dell'anno, l'OdV 231 della Capogruppo ha ricevuto, da parte degli "Organismi di Vigilanza 231" delle varie Aziende del Gruppo le informative periodiche in merito alle attività di controllo svolte relativamente all'osservanza e rispondenza dei propri Modelli Organizzativi 231/2001.

Codice Etico (102.16)

Nel corso del 2019 si sono svolti i lavori finalizzati all'approvazione del nuovo Codice Etico di Gruppo che, nel rappresentare i valori etici della Banca, richiama tutti i dipendenti allo scrupoloso rispetto del principio di legalità, con specifico focus sulle tematiche legate al reato di corruzione. Per la nuova stesura è stato costituito un gruppo di lavoro interfunzionale, coordinato dalla funzione Compliance, con il compito di revisionare e integrare i contenuti del Codice per adeguarlo alle più recenti novità normative e alle politiche aziendali, per informare gli stakeholders dell'adesione del

Gruppo Montepaschi a iniziative in materia di contrasto alla corruzione e di politiche sostenibili, nonché al fine di migliorarne il grado di trasparenza e comprensibilità. Il Codice contiene poi un esplicito riferimento al divieto a ricorrere alla concorrenza sleale e alle intese restrittive.

Il Codice Etico del Gruppo Montepaschi contiene i principi, gli indirizzi e le regole di comportamento che il Gruppo si impegna a seguire in ogni attività, nei rapporti interni, nelle relazioni con il mercato, gli *stakeholders* e nei confronti dell'ambiente, e rappresenta una componente del più ampio Modello di Organizzazione e di Gestione per la prevenzione della responsabilità delle persone giuridiche (D.Lgs.231/2001). L'attività di revisione ha portato alla redazione di un documento le cui principali novità riguardano:

- l'introduzione e il rafforzamento dei contenuti di tematiche quali, ad esempio: identità strategica, *diversity e inclusion*, dichiarazione non finanziaria, politiche remunerative, sostenibilità; una migliore definizione di talune tematiche quali il contrasto alla corruzione; una particolare attenzione alle regole di condotta, alle relazioni con gli *stakeholders* e al sistema di segnalazione delle violazioni.

In data 20 gennaio 2020 il nuovo Codice Etico è stato pubblicato e formalizzato sia nel corpo normativo interno della Banca sia sul sito internet istituzionale e sarà sviluppato un piano di formazione destinato a tutti i dipendenti della Banca.

5.1.2 POLICY ANTICORRUZIONE

Il Gruppo considera il rispetto delle leggi, dei regolamenti di settore e dei principi di etica e responsabilità sociale, condizione essenziale per il mantenimento e il miglioramento del valore aziendale.

In particolare, è impegnato a contrastare ogni forma di corruzione in adesione ai principi promossi dal Programma Global Compact delle Nazioni Unite e in coerente attuazione della *policy* tematica inclusa nel proprio Codice Etico.

Per rafforzare tale principio, la Banca ha emanato una *policy* destinata a tutto il personale del Gruppo Montepaschi contenente le linee guida per la prevenzione di atti di corruzione.

Tale documento costituisce il quadro di riferimento sulla prevenzione dei rischi di corruzione e si pone quale rafforzamento della politica anticorruzione già delineata e implementata nel corso del tempo dal Gruppo attraverso il Codice Etico, il Modello Organizzativo 231 e la previsione di specifiche procedure di gestione dell'esercizio dei poteri di firma, del ciclo passivo, della spesa e dei rapporti con i fornitori.

La prevenzione del reato di corruzione si basa sui seguenti principali presidi:

- tolleranza zero nei confronti di condotte o comportamenti corruttivi;
- tracciatura delle operazioni contabili: il Gruppo garantisce l'assenza di conti, fondi, beni o operazioni segrete o non registrate;
- monitoraggio degli eventi che possono rappresentare astrattamente dei segnali di rischio. Al riguardo vengono individuate periodicamente le principali aree considerate "a rischio corruzione" connesse ad attività significativamente sensibili e, per le stesse, sono definiti processi strutturati ovvero l'integrazione di quelli esistenti con precise indicazioni "anticorruzione". Tali attività sono:

conferimento di incarico a fornitori; *joint venture*, acquisizioni e cessioni; omaggi e intrattenimenti; eventi e sponsorizzazioni; offerte di lavoro; erogazione del credito; gestione del ciclo passivo (spesa); consulenze; operazioni nelle quali la Banca è soggetto incaricato di pubblico servizio (finanza agevolata); contributi politici, liberalità, quote associative, no profit; gestione di servizi a carattere pubblicistico.

Il Gruppo si impegna inoltre al rispetto di un programma anticorruzione che prevede le seguenti attività:

- *risk self assessment* da sottoporre periodicamente alle Funzioni Aziendali con riferimento ai rischi/presidi insiti nei rispettivi processi;
- piano di formazione e sensibilizzazione per i dipendenti.

In linea con il Codice Etico, il Gruppo stigmatizza il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti per il raggiungimento dei propri obiettivi economici e non tollera pratiche corruttive in alcuna forma (diretta o indiretta, pubblica o privata, esterna o intra organizzativa, istigata, tentata, consumata). In aggiunta alle sanzioni previste dalla normativa, qualsiasi violazione delle previsioni anticorruzione può determinare azioni disciplinari nei confronti del dipendente responsabile, fino a quella più grave del recesso dal rapporto di lavoro.

In tale ottica il Gruppo persegue l'obiettivo di un'ampia diffusione della cultura dell'anticorruzione, considerandola uno strumento di garanzia in merito alla sana e prudente gestione aziendale, nonché di prevenzione dei rischi sanzionatori e reputazionali che andrebbero a intaccare anche il rapporto fiduciario con i propri *stakeholder*.

I fenomeni di corruzione determinano, infatti, l'applicazione da parte dell'Autorità Giudiziaria di sanzioni penali nei confronti dei singoli soggetti che li hanno posti in essere, così come possono determinare sanzioni amministrative all'azienda per responsabilità ex D.Lgs. 231/2001 per fatto dei dipendenti.

Il personale del Gruppo, inoltre, è invitato a segnalare qualsiasi atto di corruzione, effettivo, tentato o istigato, di cui sia venuto a conoscenza, a prescindere dal fatto che siano stati offerti, dati o ricevuti denaro, omaggi o altre utilità. A tal fine il Gruppo mette a disposizione del personale canali di segnalazione di potenziali condotte illecite: il "*whistleblowing*", per violazioni al Modello Organizzativo 231 e al Codice Etico.

È stato altresì svolto, nell'ambito del processo di revisione del Modello 231 della Banca, un *risk self assessment* sui presidi e i controlli adottati dalla Banca per la prevenzione dei reati di corruzione tra privati, corruzione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, traffico di influenze illecite e istigazione alla corruzione. Sono in fase di ideazione le attività di formazione sul nuovo Codice Etico e sul Modello 231 che verranno erogate nel 2020.

Si aggiunga, infine, che a presidio del verificarsi di reati di corruzione oltre ai già citati Modello 231, alle regole per la prevenzione della corruzione nel Gruppo MPS e al Codice Etico, vi sono specifiche procedure gestionali per l'esercizio dei poteri di firma e del ciclo

passivo che determinano un sistema di preventiva autorizzazione e registrazione della spesa.

Con riferimento ai rapporti con la Pubblica Amministrazione, particolarmente “sensibili” al rischio corruzione, nel Gruppo Montepaschi è vietato concedere contributi politici o qualsiasi erogazione in denaro o in natura a sostegno di alcuna causa politica.

A tal proposito, i principi generali e le regole di comportamento cui attenersi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione sono i seguenti:

- è definito un sistema di poteri che stabilisce le facoltà di autonomia della gestione;
- è previsto un iter per autorizzare i dipendenti della Banca a intrattenere rapporti formali con gli Enti Pubblici;
- è necessario coinvolgere diverse funzioni della Banca nelle decisioni relative alla partecipazione a gare d'appalto emesse da enti pubblici;
- sono previste verifiche periodiche sulla concessione di qualsiasi contributo economico contrattualmente pattuito;
- è prevista un’attenta archiviazione della documentazione relativa agli accordi con P.A.;
- è richiesta l’applicazione dei principi di trasparenza, diligenza e professionalità nei rapporti con la P.A., evitando eventuali situazioni di conflitto di interessi.

| GRI 205.2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione | | | | | | |
|--|------|-------------------------|------|-------------------------|-------|-------------------------|
| INDICATORI FORMAZIONE D.LGS 231/01 (lettere D e E) | 2019 | % Fruizione su organico | 2018 | % Fruizione su organico | 2017 | % Fruizione su organico |
| PARTECIPANTI | 461 | 2,11% | 1550 | 7,09% | 18119 | 83% |
| AREE PROFESSIONALI | 343 | 1,57% | 1036 | 4,74% | 10583 | 48% |
| QUADRI | 104 | 0,48% | 499 | 2,28% | 7336 | 34% |
| DIRIGENTI | 14 | 0,06% | 15 | 0,07% | 200 | 1% |

Le politiche e le procedure anticorruzione sono state comunicate a tutti i dipendenti durante i corsi di formazione e sono costantemente accessibili tramite l’intranet del Gruppo alla totalità della popolazione aziendale. Per quanto riguarda l’organo di Governo, il CDA ha approvato la revisione del Modello 231 con delibera assunta il 16 dicembre 2019. Nei documenti approvati si fa riferimento alle politiche in materia di anticorruzione della Banca. **205.3** Non risultano al momento episodi di corruzione accertati né indagini in corso.

5.1.3 IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Il sistema di Controlli Interni adottato dal Gruppo, intende assicurare processi di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi, idonei a consentire una conduzione dell'azienda sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati.

Il Gruppo MPS adotta una *Policy* sul Sistema dei Controlli Interni, documento che rappresenta la cornice di riferimento in materia, nell'ambito della quale sono declinati i principi e le linee guida che devono ispirare il disegno, il funzionamento e l'evoluzione di un sistema di controllo completo, adeguato, funzionale e affidabile.

Il Sistema dei Controlli Interni adottato è costituito dall'insieme di regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure volte ad assicurare la sana e prudente gestione dell'impresa e la coerenza con gli obiettivi di performance prefissati, miglioramento, salvaguardia, informazione e conformità.

Esso riveste un ruolo centrale nell'organizzazione aziendale: rappresenta un elemento fondamentale di conoscenza per gli Organi Aziendali - in modo da garantire piena consapevolezza della situazione e un efficace presidio dei rischi aziendali e delle loro interrelazioni - e favorisce la diffusione di una corretta cultura dei rischi, della legalità e dei valori aziendali.

Per tali caratteristiche, il Sistema dei Controlli Interni ha un ruolo strategico per il Gruppo e la cultura del controllo assume una posizione di rilievo nella scala dei valori aziendali, coinvolgendo tutta l'organizzazione nello sviluppo e nell'applicazione di metodi logici e sistematici, per identificare, misurare, comunicare e gestire i rischi.

All'interno del Sistema dei Controlli Interni si classificano le seguenti tipologie di controllo:

- Controlli di primo livello, volti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e presidiati dalle strutture operative che sono le prime responsabili del processo di gestione dei rischi;
- Controlli di secondo livello, per una corretta attuazione del processo di gestione dei rischi, il rispetto dei limiti operativi assegnati alle Funzioni Aziendali e la conformità alle norme;
- Controlli di terzo livello, svolti dalla Funzione di Internal Audit, finalizzati a individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare periodicamente l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità del Sistema dei Controlli Interni, con scadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi.

Il Gruppo ha, inoltre, sviluppato modelli avanzati di gestione dei rischi con l'adozione di sistemi organizzativi finalizzati all'integrazione tra processi strategici/di governo e processi gestionali/di controllo, in funzione del "*Risk Appetite Framework*" (RAF) definito dai competenti Organi Aziendali.

5.1.4 CONFLITTO DI INTERESSI (gri 102.25)

Il 19 novembre 2019 è stata emanata la 1° "Direttiva di Gruppo in materia di gestione adempimenti prescrittivi in materia di conflitti di interesse del personale" in ossequio a quanto richiesto con la SREP *Decision* della BCE datata 8 febbraio 2019. La Direttiva definisce la politica del Gruppo MPS finalizzata a identificare e prevenire o gestire

l'insorgere dei conflitti di interesse del "personale", inclusi i membri dell'organo di amministrazione, siano questi economici che non economici, che potrebbero influire sull'espletamento dei propri compiti e responsabilità, adottando misure in conformità con quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013, dagli Orientamenti EBA sulla *Governance* Interna di banche e imprese d'investimento (sezione 12), anche tenendo conto degli artt. 2391 e 2629 del Codice Civile, nonché del dispositivo degli articoli 53 e 136 del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia), dalla normativa in materia di operazioni con parti correlate) e conformemente anche alle indicazioni presenti nel Codice Etico del Gruppo MPS.

Il 16 ottobre 2019 è stato pubblicato un aggiornamento al documento "Gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi di investimento" che ne norma il processo e definisce una serie di misure organizzative e amministrative per contenere e identificare i conflitti.

5.1.5 LA FUNZIONE DI INTERNAL AUDIT (103.2)

La Capogruppo ha istituito una Funzione di *Internal Audit* indipendente ed efficace. La terzietà e l'indipendenza sono garantite dal collocamento organizzativo. Il Responsabile è gerarchicamente posizionato, infatti, alle dirette dipendenze dell'Organo con funzione di supervisione strategica e non ha responsabilità diretta di aree operative sottoposte a controllo, né è gerarchicamente subordinato ai Responsabili di tali aree.

Le attività condotte dalla Funzione sono volte a verificare la regolare operatività e l'evoluzione dei rischi e a valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa, del Sistema dei Controlli Interni e del quadro normativo esterno, al fine di perseguire anche il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione.

Nello svolgimento dei propri compiti la Funzione di *Internal Audit* si attiene a quanto previsto dagli Standard Internazionali della professione, declinati all'interno degli standard di *Internal Audit* del Gruppo. Per l'adempimento delle responsabilità degli auditors e dell'attività di revisione interna, sono pubblicati i seguenti documenti: "Regole in materia di Codice Deontologico della Funzione di *Internal Audit*", "Policy di Gruppo in materia di Revisione Interna" e Direttiva di Gruppo in materia di Pianificazione verifiche di Audit".

È altresì incentivata la crescita delle risorse permettendo il conseguimento di certificazioni e qualifiche professionali. La Funzione, secondo un approccio basato sul rischio, porta all'attenzione degli Organi Aziendali i possibili miglioramenti, con particolare riferimento al RAF, al processo di gestione dei rischi e agli strumenti di misurazione e controllo degli stessi.

Le attività, definite nel piano di audit annuale, sono individuate secondo un approccio basato sul rischio, tenuto conto degli obiettivi SREP/SSM (*Supervisory Review and Evaluation Process/Single Supervisory Mechanism*), delle richieste degli Organi di Vertice, degli obblighi derivanti dalla normativa esterna e dagli Organismi di Vigilanza (es. ILAAP, ICAAP, privacy/GDPR, sicurezza dei dati, Modello Organizzativo 231). L'*audit*

plan annuale è inquadrato all'interno di un più ampio piano di *audit* pluriennale sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

In un'ottica del cd. "*continuing professional development*", considerato un requisito indispensabile per gli *Internal Auditors* e previsto anche dagli Standard della professione, nel corso del 2019 la Direzione ha intrapreso un percorso formativo anche in tema di sostenibilità e tematiche ESG: esso è stato affrontato con l'obiettivo di creare una conoscenza e una consapevolezza comune. Ciò è avvenuto, principalmente, mediante sviluppo dei seguenti ambiti: il ruolo della Funzione di *Internal Audit*, *soft skills*, DNF, *risk culture*, *whistleblowing*, etica e dilemmi etici.

Nel Plan 2020 della Funzione di *Internal Audit*, sono stati individuati alcuni audit su cui testare in via sperimentale prime verifiche in ambito ESG, al fine di preparare una attività più strutturata e finalizzata dal 2021.

5.1.5 WHISTLEBLOWING

103.1, 103.2, 103.3 Il Gruppo MPS ha adottato un modello organizzativo per la gestione delle segnalazioni tramite cui il personale può segnalare circostanze e condotte negligenti, illecite, irregolari o non corrette riguardanti l'attività lavorativa in relazione a:

- irregolarità amministrative e negli adempimenti contabili e fiscali;
- violazioni, potenziali o effettive, delle disposizioni dettate in funzione di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo;
- *market abuse* (*insider trading*, manipolazione) e altre irregolarità nei servizi e attività di investimento;
- violazioni della disciplina sulla riservatezza dei dati;
- violazione della normativa in materia di usura;
- corruzione;
- appropriazioni indebite e malversazione (monetarie e relative a beni materiali e immateriali);
- frodi informatiche;
- violazioni del Codice Etico del Gruppo MPS e violazioni di regolamenti aziendali e procedure interne;
- altre fattispecie che possono costituire violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

Il Modello, oltre a stabilire che il personale può effettuare la segnalazione, definisce:

- il perimetro dei fatti e delle azioni che possono essere oggetto di segnalazione;
- le modalità e i canali di inoltro della segnalazione;
- i principali adempimenti di gestione delle segnalazioni in carico alle Strutture preposte;
- le tutele per il segnalante e per il segnalato.

Il Responsabile dei sistemi interni di segnalazione è individuato all'interno della Funzione *Internal Audit* e coincide con il Responsabile del Servizio *Fraud Audit*. Ai sensi della Circolare n. 285 di Banca d'Italia e dalla *Policy* di Gruppo, il citato Responsabile

fornisce una relazione annuale a consuntivo agli Organi di Vertice sul corretto funzionamento dei sistemi e sulle segnalazioni pervenute. Il Collegio Sindacale svolge una complessiva funzione di supervisione sull'intero sistema.

La Banca tutela il soggetto segnalante in buona fede contro condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti la segnalazione, che non costituirà pertanto pregiudizio per il proseguimento del rapporto di lavoro. In caso di falsa segnalazione, caratterizzata da elementi di dolo o colpa grave, la Banca si riserva di effettuare i necessari accertamenti nei confronti del segnalante e di adottare i provvedimenti ritenuti opportuni.

La Banca garantisce la confidenzialità della segnalazione e la riservatezza dei dati personali del segnalante e del soggetto eventualmente segnalato, ferme restando le regole che disciplinano le indagini o i procedimenti avviati dall'autorità giudiziaria in relazione ai fatti oggetto della segnalazione e fatto salvo quando la conoscenza dell'identità del segnalante sia indispensabile per la difesa del segnalato.

Il sistema interno di segnalazione adottato è illustrato al personale utilizzando diversi canali a disposizione. Nel 2019 il corso on line è stato fruito dall'84% delle risorse, cui si aggiungono specifiche sessioni di formazione in aula sui sistemi interni di segnalazione / *whistleblowing*, a cura del Responsabile dei sistemi interni di segnalazione e di personale del Servizio *Fraud Audit*.

I test effettuati nel corso del 2019 sul sistema interno di segnalazione ne dimostrano il corretto funzionamento.

6. PERSONE E TERRITORI

6.1 SOSTEGNO ALLE PERSONE E AI TERRITORI (103.1, 103.2, 103.3)

Il Gruppo, nell'intento di definire un programma di sviluppo sostenibile, prosegue nel supporto alle attività sul territorio attraverso iniziative di confronto e dialogo con i clienti e le comunità. L'analisi dei territori nei quali opera la Banca ha permesso di valorizzarne le peculiarità attraverso specifici prodotti a sostegno dell'economia locale. La capillarità della rete, che costituisce punto di riferimento per le piccole Aziende locali, consente un ascolto attento ai bisogni della clientela.

Nel corso del 2019 l'attività del Gruppo si è sviluppata attraverso tre direttrici fondamentali:

- consolidamento delle relazioni con i partner che, già dall'anno precedente, hanno partecipato attivamente allo sviluppo dei prodotti di *Digital banking* e facendo proprie le regole di accessibilità e usabilità;
- coinvolgimento diretto e indiretto di realtà imprenditoriali già radicate nei tessuti locali a elevato tasso di disoccupazione;
- innovazione, grazie alle collaborazioni con start up in ambito *Fintech*, contribuendo alla crescita dimensionale e professionale di nuovi soggetti caratterizzati dalla dominante presenza di giovani collaboratori.

Nel 2019 la maggiore consapevolezza del Gruppo della necessità di procedere verso una maggiore integrazione della sostenibilità nel proprio core business ha rappresentato un filo conduttore delle relazioni con tutti *stakeholder*,

G4 FS1 In questa prospettiva, la Banca ha dato impulso ai finanziamenti a supporto delle PMI e ha incentivato la nascita di nuove attività imprenditoriali nelle regioni del sud e nel centro Italia colpite dai terremoti del 2016-2017 con prodotti quali Finanziamenti CDP e Resto al Sud.

In particolare, nell'arco dell'anno sono stati resi disponibili degli specifici prodotti a sostegno del Territorio, quali:

- plafond a favore di soggetti danneggiati da eventi sismici in convenzione con ABI e CDP;
- finanziamenti agevolati con *Funding CDP* a favore dei soggetti danneggiati dagli eventi calamitosi verificatesi in Italia a decorrere dal marzo 2013 destinati ai danni occorsi al patrimonio privato e alle attività economiche e produttive ammesse al contributo (nel rispetto della Convenzione ABI-CDP plafond eventi calamitosi a cui la Banca ha aderito);

- finanziamenti agevolati con *Funding* CDP a favore dei soggetti danneggiati dagli eventi sismici del 2016 e destinati alla riparazione, ripristino e ricostruzione di immobili di edilizia abitativa (nel rispetto della convenzione ABI-CDP Plafond sisma centro Italia a cui la Banca ha aderito);
- finanziamenti agevolati con *Funding* CDP a favore dei soggetti danneggiati dagli eventi sismici del 2012 che hanno interessato Bologna, Modena e Reggio Emilia, Mantova e Rovigo destinati alla riparazione e ricostruzione (nel rispetto della convenzione ABI- CDP Plafond ricostruzione sisma 2012 a cui la Banca ha aderito).

G4FS7

| PRODOTTO | MOTIVAZIONE/FINALITA' | VOLUMI EROGATI 2019 | VOLUMI EROGATI 2018 |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Finanziamento BEI PMI | Finanziamento a medio e lungo termine, concesso a un tasso favorevole grazie ai fondi messi a disposizione della BEI, finalizzato al supporto di progetti d'investimento promossi nei settori dell'agricoltura, dell'industria e dei servizi. I Beneficiari del finanziamento sono le Piccole e Medie Imprese (PMI) con un organico inferiore a 250 dipendenti (persone equivalenti a tempo pieno). | Suddivisione del dato per Mercato di Riferimento: - Small Business: € 7.148.000,00 € - Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 33.960.000,00 € Altro € € 700.000,00 Totale € 41.808.000,00 | Non presente |
| Finanziamento BEI MID | Finanziamento a medio e lungo termine, concesso a un tasso favorevole grazie ai fondi messi a disposizione della BEI, finalizzato al supporto di progetti d'investimento promossi nei settori dell'agricoltura, dell'industria e dei servizi. I Beneficiari del finanziamento sono le MidCap (MID) con un organico minimo di 250 dipendenti e con meno di 3.000 (persone equivalenti a tempo pieno). | Commercializzazione 2019 → € 35.200.000,00 interamente mercato corporate | Non presente |
| Finanziamento CDP Ponderazione Zero | Finanziamento a medio e lungo termine concesso a un tasso favorevole grazie ai fondi messi a disposizione da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A., finalizzato al supporto di iniziative relative a | Suddivisione del dato per Mercato di Riferimento: - Small Business: € | Suddivisione del dato per Mercato di Riferimento: - Small Business: € |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | investimenti da realizzare e in corso di realizzazione, assistito obbligatoriamente dalla garanzia diretta o indiretta del Fondo di Garanzia per le PMI (gestito da Mediocredito Centrale (MCC)). I beneficiari dei finanziamenti sono le Piccole e Medie Imprese, comprese anche le aziende agroalimentari, con un organico inferiore a 250 dipendenti (equivalenti a tempo pieno). | 18.457.921,15 - Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 22.679.400,00 Totale € 41.137.321,15 | 23.561.645,00 € - Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 24.945.500,00 € -Altro € 915.000,00 Totale 49.422.145,00 € |
| MPS Valore Sport | Finanziamento chirografario A supporto delle società sportive dilettantistiche per aiutarle a sostenere le spese per l'iscrizione ai campionati e all'acquisto delle attrezzature sportive. | € 23.000,000 | Non presente |
| Resto al Sud | Finanziamento chirografario Incentivo che sostiene la nascita di nuove attività imprenditoriali nelle regioni del Mezzogiorno e nelle aree del Centro Italia colpite dai terremoti del 2016 e 2017 | - Small Business: € 6.989.008,42 € Altro € 359.590,65 € Totale € 7.348.599,07 | - Small Business: € 2.069.374,29 - Altro € 122.223,40 € Totale € 2.191.597,69 € |
| Finanziamenti Agevolati Plafond Eventi Calamitosi | Finanziamenti agevolati con <i>funding</i> CDP a favore dei soggetti danneggiati dagli eventi calamitosi verificatisi in Italia a decorrere dal marzo 2013, destinati a far fronte ai danni occorsi al patrimonio privato e alle attività economiche e produttive ammesse al contributo. Nel rispetto della Convenzione ABI-CDP "Plafond Eventi Calamitosi" a cui la Banca ha aderito. | Suddivisione del dato per Mercato di Riferimento: - Small Business: € 2.165.882,78 - Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 608.119,37 - Privati € 1.786.547,96 - Totale € 4.560.550,11 | Suddivisione del dato per Mercato di Riferimento: - Small Business: € 459.787,90 - Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 11.878,75 Privati € 527.972,19 Totale € 999.638,84 |
| Finanziamenti | Finanziamenti agevolati con | Suddivisione del dato | Suddivisione del dato |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Agevolati per la ricostruzione Sisma Centro Italia | <p><i>funding</i> CDP a favore dei soggetti danneggiati dagli eventi sismici del 2016 e destinati alla riparazione, ripristino e ricostruzione di immobili di edilizia abitativa, a uso produttivo e per servizi pubblici e privati.</p> <p>Nel rispetto della Convenzione ABI-CDP "Plafond Sisma Centro Italia" a cui la Banca ha aderito.</p> | <p>per Mercato di Riferimento:</p> <p>- Small Business: € 518.183,22</p> <p>- Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 1.662.398,26</p> <p>- Privati € 3.920.468,56</p> <p>- Totale € 6.101.050,04</p> | <p>per Mercato di Riferimento:</p> <p>- Small Business: € 29.767,56</p> <p>- Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 242.067,14</p> <p>Privati € 1.165.576,80</p> <p>Totale € 1.437.411,50</p> |
| Finanziamenti Agevolati per la ricostruzione Sisma Centro Italia | <p>Finanziamenti agevolati con <i>funding</i> CDP a favore dei soggetti danneggiati dagli eventi sismici del 2012 che hanno interessato i territori di Bologna, Modena, Reggio Emilia, Mantova e Rovigo e destinati alla riparazione, ripristino e ricostruzione di immobili di edilizia abitativa, a uso produttivo e per servizi pubblici e privati.</p> <p>Nel rispetto della Convenzione ABI-CDP "Plafond Ricostruzione Sisma 2012" a cui la Banca ha aderito</p> | <p>Suddivisione del dato per Mercato di Riferimento:</p> <p>- Small Business: € 3.921.151,93</p> <p>- Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 1.147.619,10</p> <p>- Privati € 11.017.162,16</p> <p>Totale 16.085.933,19</p> | <p>Suddivisione del dato per Mercato di Riferimento:</p> <p>- Small Business: € 34.511.937,16</p> <p>- Corporate (PMI, CTOP, KC, Large Corp.): € 6.666.016,70</p> <p>-Privati € 29.699.365,33</p> <p>Totale € 70.877.319,19 €</p> |

| INIZIATIVE E PROMOZIONI | MOTIVAZIONE /FINALITA' | VOLUMI EROGATI 2019 | VOLUMI EROGATI 2018 |
|----------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------|
| Mutuo Mio (marzo e maggio) | Acquisto prima casa con pricing competitivi | n. 20212 erogazioni - 2,36€/mld | Non presenti |
| Mutuo Acquisto Abitazione | Acquisto prima casa con garanzia pubblica CONSAP a favore della Banca per agevolare l'accesso al | N. 8687 erogazioni 895 €/mln | N. 14817 erogazione 1643€/mln |

| | | | |
|--------|--|--|--|
| CONSAP | credito a quei clienti che necessitano di finanziamenti superiori al 80% del valore dell'immobile da acquistare e che rientrano nelle seguenti categorie: <ul style="list-style-type: none"> • Coppia coniugata o convivente more uxorio da almeno due anni e di cui almeno un componente con età inferiore ai 35 anni • Nucleo monogenitoriale con figli minori • Giovani di età inferiore a 35 anni con rapporto di lavoro atipico • Conduttori di alloggi di proprietà degli istituti autonomi per le case popolari | | |
|--------|--|--|--|

Sempre in ottica di integrazione della sostenibilità nel business è orientata l'attività di *MPS Leasing & Factoring*, attraverso una linea dedicata al finanziamento per le imprese tramite leasing, di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili (c.d. *Leasing Energy*), con finalità di autoconsumo oppure di produzione di energia come attività principale. Nel 2019, lo stipulato dell'anno è stato di 17,8 mln di euro in crescita del 82% rispetto all'anno precedente (9757 mln nel 2018, 1484 mln per il 2017) e uno stock di impieghi pari a 308,9 mln.

La società di *Leasing* inoltre, per tutte le operazioni con possibile impatto ambientale, tipicamente immobili o impianti speciali, ha in uso un modello di valutazione dei rischi ambientali (ERA – *Environmental Risk Assessment*) in base al quale le operazioni più rischiose vengono sottoposte a specifica *due diligence*, prima dell'acquisto, oppure in caso di ripossessamento conseguente a inadempimento del locatario.

A prescindere dalla regolarità urbanistica e catastale, e conseguente trasferibilità degli immobili oggetto di acquisto, ove risulti la presenza di amianto, l'operazione viene effettuata previa rimozione dello stesso, con intervento finanziato dalla Banca.

Nel 2019 l'intero portafoglio immobiliare non *performing* è stato sottoposto a valutazione.

Nella gamma dei Prodotti offerti alla clientela, sono stati introdotti strumenti di risparmio, investimento e protezione con un'attenzione particolare agli elementi ESG. Si segnala in particolare:

- adesione alle 2 Campagne 2019 di Société Générale "*Positive Impact Finance*" sul mercato italiano in consorzio di collocamento. Il *Positive Impact Finance* consiste nel

dare un contributo positivo a uno o più dei tre pilastri dello sviluppo sostenibile (economico, ambientale e sociale), una volta identificato e mitigato qualsiasi impatto potenziale negativo su uno o più dei tre pilastri. Ogni sottoscrizione in queste obbligazioni contribuisce al programma *Positive Impact Finance*: questo significa che Société Générale si impegna a mantenere nei propri bilanci durante l'intero periodo di validità delle obbligazioni un ammontare di attivi investiti nel *Positive Impact Finance* pari al 100% del valore nominale delle obbligazioni in circolazione.

- Obbligazione a 3y in USD legata all'Indice *Solactive Sustainable Development Goals Impact*, in collocamento dal 26 febbraio al 26 marzo 2019 (panieri aperti per BMPS il 4 marzo); raccolta BMPS circa 15 mln di euro.
- Obbligazione a 4y in USD legata all'Indice *STOXX Global ESG Leaders Select 50*, in collocamento dal 20 maggio al 20 giugno 2019 (panieri aperti per BMPS il 27 maggio); raccolta BMPS circa 6 mln di euro.
- Obbligazione Société Générale "*Positive Impact Finance*" – *Steepner* a 5y in USD – in collocamento esclusivo presso la nostra Rete dal 15 nov al 20 dic 2019 (panieri aperti per BMPS il 27 maggio); raccolta BMPS circa 2,2 mln di euro.
- Mia Protezione In Giro: garanzia dedicata alla mobilità a tutela dell'assicurato e dei terzi, valida in tutto il mondo. Copre gli infortuni occorsi nelle attività fuori casa, la Responsabilità Civile per danni causati a terzi al di fuori della dimora dell'assicurato e l'Assistenza per avere un consulto medico immediato con invio dei medicinali in caso di necessità.
- Formula Benessere – Assistenza 360: servizio di accompagnamento per visite mediche o cicli di terapia ideata insieme a UGO, la *startup* vincitrice dell'edizione 2019 di Officina Mps che fornisce un *caregiver* su richiesta, quando nessun familiare o amico può prendersi cura della persona fragile. Questo servizio è integrato nell'offerta di "Assistenza 360" per l'accompagnamento a visite mediche e cicli di terapie. In caso di infortunio o malattia a seguito del quale l'assicurato sia impossibilitato a recarsi a visite mediche o cicli di terapia, viene organizzato un servizio di accompagnamento, che subentri al familiare e permetta all'assicurato di sentirsi indipendente e di poter rispettare senza problemi i ritmi della terapia. Permette inoltre di alleggerire l'aggravio sul familiare dell'assicurato senza rinunciare alla prosecuzione delle cure.
- Per Noi: è l'innovativa polizza vita che protegge in un'unica soluzione due persone, qualunque sia il legame che le unisce, per affrontare i gravi imprevisti che il futuro può riservare. Il prodotto, semplice e completo, è inclusivo e garantisce una protezione di due persone con una sola copertura.

G4 FS1 Anche nell'ambito dei prodotti *Wealth*, i criteri ESG vengono sempre più utilizzati per integrare le logiche tradizionali di costruzione dei portafogli, per generare sviluppo e rendimenti durevoli nel tempo, rispettando alcune condizioni di equilibrio sociale e ambientale. Nello specifico, l'offerta è stata arricchita con il collocamento di:

1- GP Multilinea *Private Investment - Linea Global Equity Bias ESG* - La linea nasce con l'intento soddisfare l'interesse sempre più attento degli investitori verso una *green economy* globale cogliendo le opportunità presenti nell'industria finanziaria. La linea si pone l'obiettivo di conseguire un incremento del patrimonio nel lungo termine, investendo principalmente in titoli e/o azioni di organismi di investimento collettivo, inclusi ETF, tenendo in considerazione fattori ambientali, di governance e sociali.

2 - *Mps Private Solution Responsible* - si tratta di un comparto flessibile che si concentra su investimenti con un elevato profilo di responsabilità ambientale, sociale e di buon governo. Il comparto seleziona, secondo una logica *multi-manager*, il meglio delle strategie socialmente responsabili, diversificandone gli approcci e il perimetro geografico. Il fondo può investire sia in strumenti direzionali (azionari e obbligazionari) sia in strumenti flessibili e allocativi.

Sostenibilità vuol dire anche puntare sull'innovazione per favorire l'accesso e l'utilizzo di servizi bancari "tradizionali" (conti correnti, conti di pagamento, carte), favorendo lo sviluppo di strumenti di pagamento alternativi al contante e migliorando l'esperienza utente, anche con strumenti innovativi. Nell'ambito delle attività relative alla monetica e ai servizi transazionali la Banca continua a sviluppare soluzioni di *Mobile Payment* (integrazione con Google Pay, Apple Pay, Bancomat Pay ecc...) che consentiranno al cliente di facilitare i pagamenti utilizzando le proprie carte "virtualizzate" su *smartphone* per effettuare acquisti sia in negozio che *e-commerce*.

6.1.1 MICROCREDITO

Banca MPS, grazie a una lungimirante intuizione di finanza etica, ha partecipato in misura determinata (40% del capitale sociale) alla costituzione nel 2006 di Microcredito di Solidarietà SpA, unitamente a Comune e Amministrazione Provinciale di Siena (15% a testa), Diocesi di Siena e Montepulciano (5% a testa), altri comuni della provincia (complessivamente il 10%), Associazioni di volontariato senesi (10%), per far fronte a necessità finanziarie di privati e famiglie con difficoltà ad accedere ai canali ordinari del credito bancario e aiutare così a superare difficoltà economiche temporanee o avviare una nuova attività imprenditoriale.

La possibilità di accesso al credito per le persone in difficoltà e per le microimprese non interessanti per il sistema bancario si conferma questione urgente e fondamentale per

le zone in cui opera la Società. L'indebitamento diventa infatti per molte persone l'unica via di uscita per poter pagare gli affitti arretrati, le utenze, il necessario per gli studi dei figli, per acquistare un'autovettura usata: genericamente alle necessità quotidiane, accresciute anche da una sempre maggiore incertezza nel mondo del lavoro.

Allo stesso modo, per le microimprese, il Microcredito rappresenta una opportunità di accesso ai prestiti agevolati messi a disposizione per creare piccole attività e dare impulso al business di realtà di modeste dimensioni. Un'iniziativa per favorire l'imprenditoria di chi ha perso il lavoro, per i giovani, per le donne, per gli stranieri, incoraggiando le piccole idee imprenditoriali, per tutti quelli cioè che intendono ripartire e/o proseguire in proprio, senza dover fornire garanzie alla banca o chiedere aiuto alla famiglia. Sempre per il microcredito produttivo, la Società eroga prestiti per l'iscrizione a corsi di formazione professionale e universitaria.

I finanziamenti vengono erogati a un tasso quasi simbolico, senza spese di pratica, grazie all'attività di molti volontari e personale distaccato dalla Banca MPS e all'assenza di costi di logistica/informatica e di personale, che sono a carico della Banca MPS, e al fatto che anche i consiglieri e i sindaci revisori prestano la loro opera gratuitamente.

Nel dettaglio, le caratteristiche dei finanziamenti di Microcredito di Solidarietà sono:

- durata: massimo 5 anni;
- periodicità di rimborso: mensile;
- rimborso del capitale: prima rata alla corrispondente data del mese successivo a quello dell'erogazione;
- tasso: fisso per tutta la durata dell'ammortamento.

Attualmente

3% per il microcredito sociale e per il microcredito produttivo privati (formazione, P.IVA, lavoratori autonomi, imprese da costituire);

3,5% per il microcredito produttivo aziende (microimprese già attive da meno di 5 anni e in fase di start-up);

- tasso di mora: tasso fisso più due punti, come previsto dal contratto di finanziamento.

Pertanto, rispettivamente 5% e 5,5%;

- compensi di estinzione anticipata: esenti;

- commissioni e spese istruttoria: esenti;

- imposta di bollo: a carico del richiedente;

- importo massimo:

€ 7.500 per il microcredito sociale e per il microcredito produttivo privati (formazione, P.IVA, lavoratori autonomi, imprese da costituire);

€ 12.000 per il microcredito produttivo aziende (microimprese già attive da meno di 5 anni e in fase di start-up).

I prestiti sono preferibilmente finalizzati, nel senso che la Società provvede direttamente a eseguire i pagamenti per le esigenze del cliente; tuttavia, come previsto dallo Statuto, i finanziamenti possono essere destinati anche al ripristino liquidità (emergenza finanziaria), ma in questo caso per importi più limitati rispetto ai massimi come sopra indicati;

- servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio:

svolti dalle strutture interne per il microcredito sociale e per il Microcredito produttivo privati (formazione, P.IVA, lavoratori autonomi, imprese da costituire);

svolti dalle strutture interne e/o da entri terzi nostri convenzionati, su scelta della microimpresa.

La Società opera presso locali messi a disposizione gratuitamente da Banca Mps nella sede di Siena (che fornisce gratuitamente anche le attrezzature) e presso 40 centri di ascolto distribuiti soprattutto nella provincia di Siena presso le Associazioni di volontariato, soci fondatori: Misericordia, Pubblica Assistenza, Arci. Vi sono centri di ascolto anche presso la provincia di Massa Carrara, grazie alla convenzione con la Diocesi di Massa Carrara- Pontremoli, presso la zona di competenza della Diocesi di Grosseto e il Comune di Follonica, anche in questo caso grazie a specifiche convenzioni.

| GRI G4 -FS7 | | | |
|---|-------|-------|-------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| Valore monetario dei prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale (€\mln) | 0,666 | 0,673 | 0,748 |

6.1.2 POLITICHE CREDITIZIE

GRI 103.1 In un contesto economico caratterizzato dal perdurare di elevata volatilità e in cui le imprese italiane sono diventate maggiormente instabili e meno resilienti ai cambiamenti/shock esterni, è determinante per una banca dotarsi di processi e strumenti creditizi che possano supportare in maniera adeguata la clientela. In particolare, è fondamentale definire delle strategie e delle leve operative che favoriscano la clientela verso modelli di business maggiormente green, innovativi ed efficienti. Un tale approccio potrà garantire alle aziende coinvolte una maggior competitività sul mercato e alla Banca una maggiore resilienza della clientela presente nel proprio portafoglio.

Nel corso del 2019 il Gruppo MPS, attraverso la Direzione *Chief Lending Officer* (CLO), ha avviato delle iniziative con l'obiettivo di far emergere in maniera chiara al proprio interno il tema della sostenibilità e le sue implicazioni nel mondo creditizio. Nello specifico:

- sono stati organizzate due sessioni formative che hanno interessato complessivamente circa 90 colleghi dell'Area *Credit Portfolio Governance*. Questi incontri sono serviti per portare alla luce elementi ed evidenze utili per poter meglio integrare il tema della sostenibilità nelle strategie creditizie su cui la Direzione sta attualmente lavorando. Tali momenti di condivisione sono stati molto importanti per diffondere quanto più possibile consapevolezza e competenze a tutti gli addetti dell'Area sui temi della sostenibilità.
- Sono state attivate una serie di iniziative formative che hanno coinvolto prevalentemente la Direzione *Crediti Performing* per innalzare il livello di competenze specifiche degli specialisti del credito.

GRI 103.2 Per tutto il 2019 è stata rafforzata l'implementazione dei nuovi standard creditizi inaugurati nel 2018 tramite iniziative di formazione del personale della Banca e di tutta la filiera. Per la clientela Small Business i nuovi standard si sono tradotti anche nella realizzazione di motori decisionali finalizzati non solo a migliorare la *performance* del processo di erogazione, ma anche a individuare adeguati livelli di indebitamento della clientela in un'ottica di sostenibilità finanziaria.

Per questa ragione nel 2019 è nato Creditinside ovvero un laboratorio permanente sul credito dislocato nelle cinque Aree Territoriali e che coinvolge circa 700 persone della Direzione. Analizzando i dati economico settoriali rilevati per ogni Area Territoriale, Regione o Distretto, chi fa credito acquisisce consapevolezza dei settori con maggiore attrattività (attuale e prospettica) e sa riconoscere ambiti innovativi che meritano maggior sostegno creditizio, con un particolare focus sulla clientela Small Business e Corporate. Un'opportunità per innalzare le competenze delle risorse che operano nel credito, fornendo loro le informazioni necessarie per un'analisi più completa. Tali iniziative, oltre agli specialisti della Direzione, hanno coinvolto una molteplicità di stakeholder tra clienti ed esperti del settore. Un più ampio e strutturato bagaglio di conoscenze degli specialisti del credito consentirà a questi ultimi di intercettare sempre meglio le esigenze e i bisogni della clientela così da favorirne un supporto migliore e di conseguenza un maggior sviluppo sia in chiave produttiva che di sostenibilità. Nel corso del 2019 sono stati realizzati due incontri e per il 2020 sono già in programma nuovi appuntamenti.

Quest'anno la Direzione CLO ha focalizzato la propria attività nel comprendere le molteplici implicazioni della sostenibilità individuando le potenziali leve di azioni in ambito operativo.

L'obiettivo per il 2020 è quello di mettere a terra un progetto di ampio respiro che vada a integrare le valutazioni relative alla sostenibilità e in particolare i fattori ESG nel *core business* della Banca, quindi sia nella fase di valutazione creditizia della clientela che nella fase di proposta commerciale. A tal fine il progetto si propone di creare sinergie con differenti funzioni della Banca e con i vari stakeholder coinvolti: attraverso differenti macro strategie la Direzione si propone di definire degli standard utili a poter agevolare la clientela (in particolare Small Business e PMI) a una transizione verso modelli di business a minor impatto ambientale e di conseguenza maggiormente efficienti. Tale iniziativa si avvarrà di contributi di differenti stakeholder al fine di individuare i rischi/opportunità ESG della clientela tramite analisi e diagnostiche ad hoc per poi permettere alle funzioni di business coinvolte e alla rete di indirizzare in maniera specifica la propria azione e sviluppare una proposta commerciale specifica per la clientela interessata.

Tra gli obiettivi della progettualità qui descritta c'è anche quello di poter definire degli standard e degli indirizzi di politica creditizia sia a livello macro che micro utili a una più ampia definizione delle strategie creditizie *performing*.

Infine, il mercato dei servizi bancari (e non solo) annovera un numero crescente di Fintech che propongono soluzioni innovative volte al miglioramento di processi e procedure lungo l'intero ciclo di vita del credito. Al fine di fattorizzare le iniziative migliori in questo ambito il Gruppo Mps ha costituito un canale (c.d. *Funnel*) per l'innovazione all'interno dell'Area *Credit Portfolio Governance* con le seguenti finalità:

- i.) stimolare la generazione di idee da applicare ai processi del credito, al fine di renderli più moderni, efficaci ed efficienti;
- ii.) promuovere meccanismi di coordinamento interfunzionali per cogliere eventuali sinergie e/o economie di scopo;
- iii.) gestire e pianificare insieme alle strutture dedicate il *workflow* delle iniziative a partire dalla genesi dell'idea fino al rilascio in produzione valutando tutti i potenziali impatti sulle infrastrutture IT e il Rischio di Compliance.

6.2 GREEN BANKING

GRI 103.1 103.2 103.3 MPS Capital Services ha fatto propria l'esperienza a suo tempo maturata in BANCAVERDE e ha posto sempre al centro dei propri processi operativi la valutazione di quelli che sono gli aspetti inerenti gli impatti ambientali dell'attività svolta

nell'ambito del credito. Inoltre, particolare attenzione è stata riservata all'attività tesa a creare una cultura condivisa all'interno della Banca che portasse consapevolezza in tutto il personale, intendendo con questo non solo i dipendenti, ma anche tutti gli *stakeholder* al fine di estendere detta consapevolezza anche alla piena conoscenza delle implicazioni derivanti dal mancato rispetto dei requisiti del Sistema di Gestione.

MPS Capital Services ha, ormai da tempo, implementato al suo interno un sistema di "Scoring Ambientale" che permette di esprimere in un giudizio sintetico la valutazione dell'aspetto ambientale dell'operazione di finanziamento; valutazione che diviene poi parte integrante all'interno degli elementi in base ai quali si effettua la valutazione del merito creditizio dell'operazione di credito stessa.

Le modalità di detto "Scoring Ambientale" sono sintetizzate e formalizzate in una specifica normativa interna ed esso si sviluppa in 4 classi ovvero:

- A- Rischio Basso
- B- Rischio Medio
- C- Rischio Significativo
- D- Rischio Elevato

La formulazione della valutazione dello *scoring* viene elaborata tramite il prodotto dei "pesi" associati al profilo di rischio assegnato ai singoli RAE (Ramo Attività Economica) e alla classe di importo riferibile. Di questi due elementi base quello al quale viene attribuita maggiore valenza è quello del RAE, in base al principio che la tipologia dell'intervento finanziato è quella che maggiormente caratterizza l'ipotetico rischio ambientale associabile.

Il punteggio ottenuto può ottenere un *up-grade* nel caso in cui l'azienda abbia ottenuto una certificazione Ambientale ISO 14001 o EMAS e/o nel caso si tratti di un progetto di "miglioramento ambientale".

MPS Capital Services impronta il suo operare alle linee definite nella Politica Ambientale approvata da parte del Consiglio di Amministrazione della Banca stessa: in quanto azienda ricompresa nel perimetro del Gruppo Montepaschi, mantiene attiva la certificazione per proprio Sistema di Gestione Ambientale (SGA), secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001. Gli indirizzi si pongono come "focus" operativo quello della ricerca costante di un miglioramento delle performance ambientali. Detto processo viene monitorato attraverso la formulazione di specifici indicatori che non si limitano a esaminare l'attività tipica della Banca, ma che valutano anche quelli che sono gli aspetti legati alle funzionalità aziendali che abbiano risvolti di impatto ambientale come i consumi di carta, l'utilizzo di energia elettrica e il consumo dei toner per le stampanti.

Di tutto quanto sopra esposto il Consiglio di Amministrazione viene periodicamente coinvolto e informato

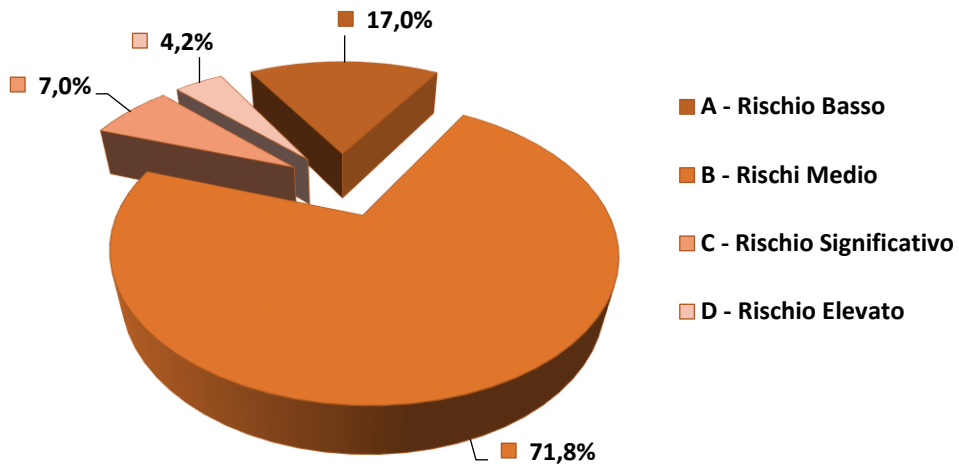
È opportuno sottolineare poi come il Sistema di Gestione rientri nel “Modello Organizzativo per la prevenzione del rischio 231”, essendovi - tra i reati rilevanti a cui si applica il regime di responsabilità amministrativa delle società ai sensi del D.lgs. n.231/2001 - anche i “reati ambientali” (D.lgs.121/2011).

Il Piano di transizione alla Nuova Norma ISO14001 ha previsto un’analisi dettagliata di ciascun aspetto ambientale impattato dall’attività della Banca, relativamente a fattori interni ed esterni, condizioni ambientali, parti interessate e relative esigenze e aspettative, obblighi di conformità, rischi e opportunità.

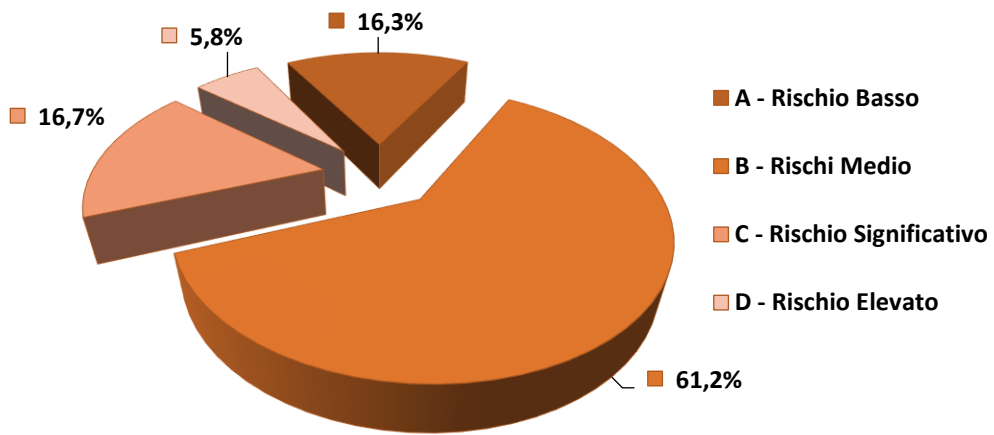
In particolare, è stato introdotto il concetto di “**Life Cycle**” che impone la valutazione di possibili impatti ambientali dei progetti finanziati anche oltre il termine della durata della vita utile all’operazione, in un quadro quindi che abbia come scenario la vita complessiva dell’iniziativa, ricomprendendovi anche i costi e gli impatti delle attività necessarie dopo la fine della vita utile all’attività produttiva.

| G4FS8 | 2019 | 2018 | 2017 | METODOLOGIA |
|--|------|------|------|--|
| Valore monetario dei prodotti e servizi con Scoring Ambientale pari ad A o a B (dati in €/Mld) | 1,1 | 1,7 | 0,7 | Operazione deliberate nel periodo di riferimento |

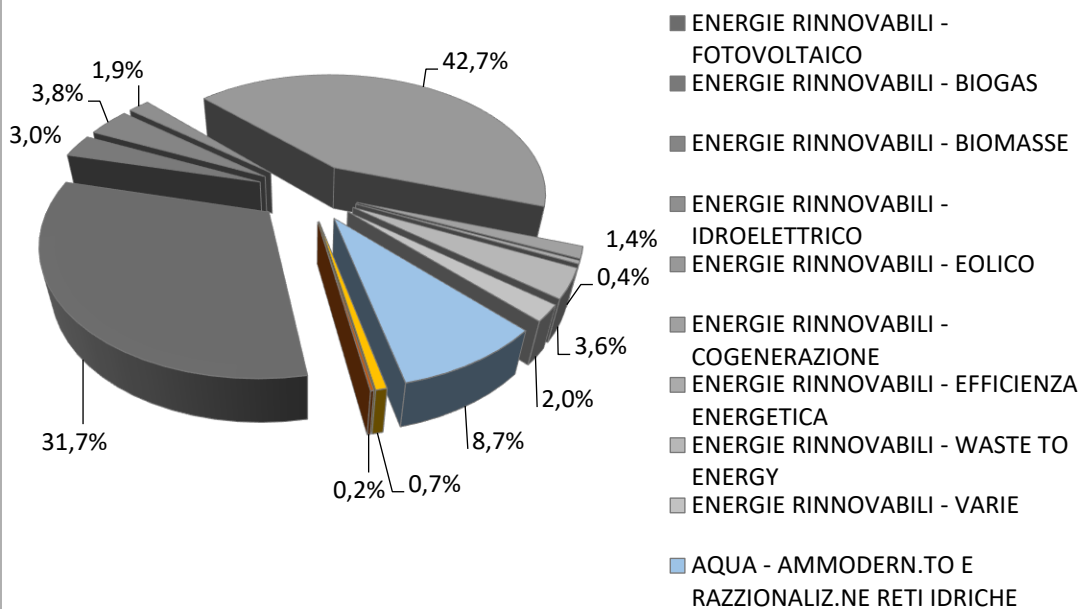
SCORING AMBIENTALE DELIBERE 2018



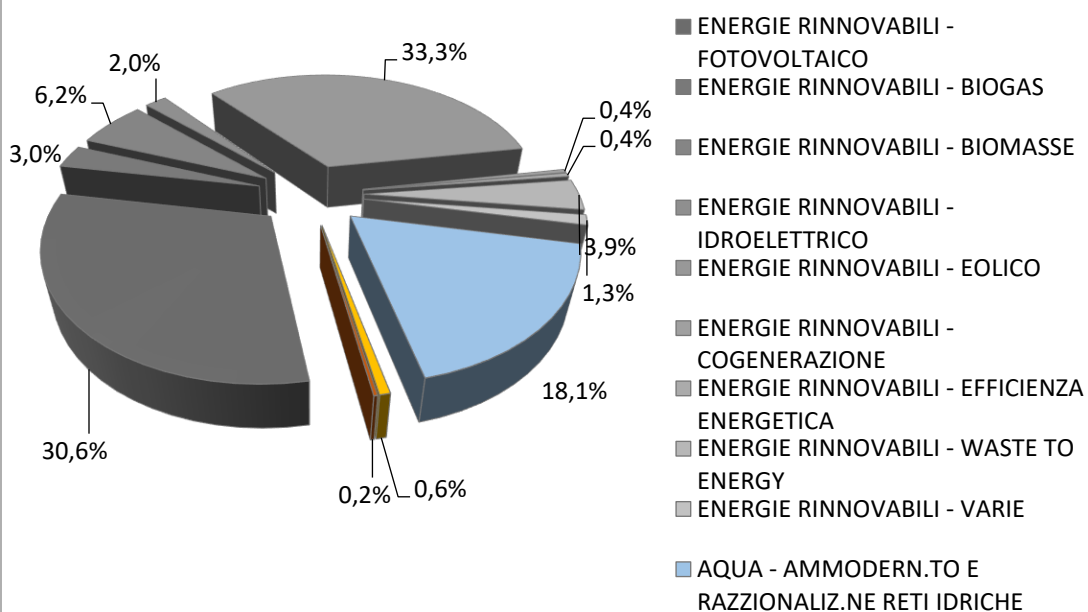
SCORING AMBIENTALE DELIBERE 2019



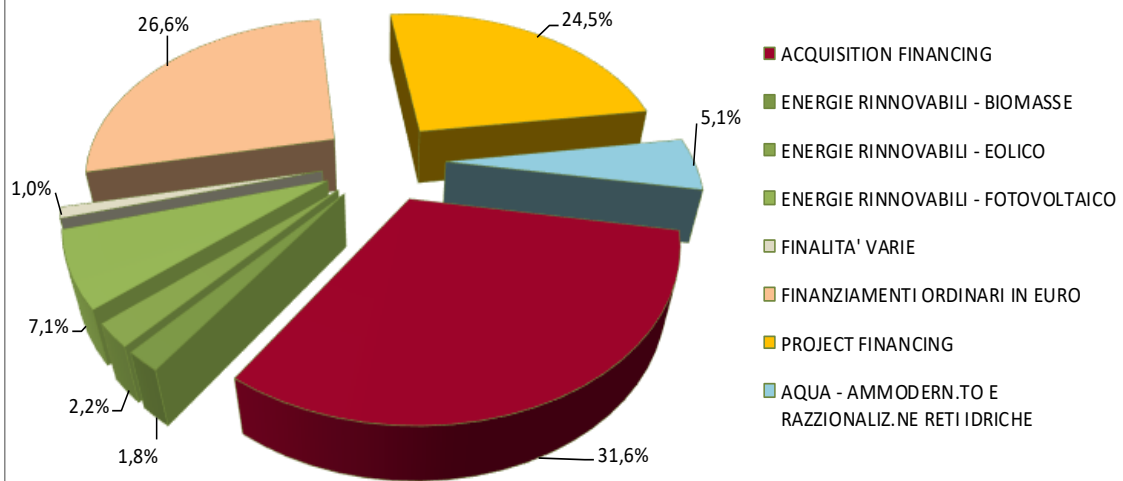
IMPORTO IMPIEGHI 2018 GREEN FINANCE



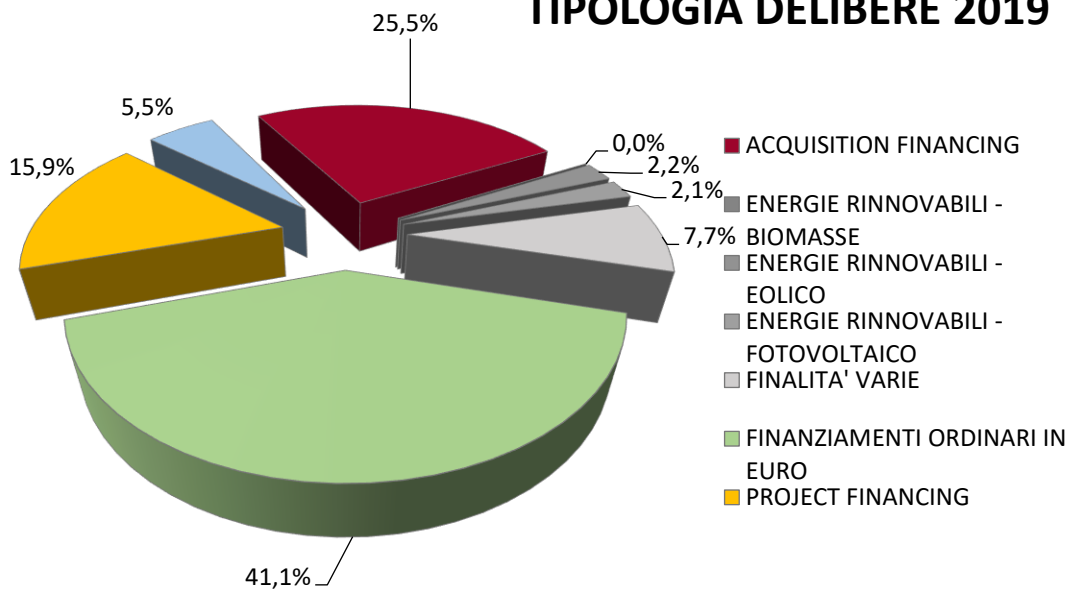
IMPORTO IMPIEGHI 2019 GREEN FINANCE



TIPOLOGIA DELIBERE 2018



TIPOLOGIA DELIBERE 2019



6.5 OFFICINA MPS (GRI 203.2)

Lanciata nel 2018, OfficinaMPS è un'iniziativa che ha l'obiettivo di valorizzare la crescita di realtà imprenditoriali ad alto contenuto tecnologico e innovativo, perseguendo allo stesso tempo il rafforzamento dell'esperienza cliente, il miglioramento dei processi aziendali e lo sviluppo dell'offerta commerciale.

Nella prima edizione, vinta dalla *startup* Trovabando, le partecipanti sono state coinvolte su alcune sfide prioritarie definite dalla Banca su digitalizzazione dell'esperienza cliente, ampliamento dell'offerta e miglioramento dei processi aziendali.

Nella seconda, svoltasi nella prima parte del 2019 e vinta dalla *startup* UGO, i partecipanti si sono impegnati in due differenti categorie, PMI/Small Business e clienti privati, cercando di immaginare e realizzare nuovi canali, strumenti, metodi per offrire servizi sempre più all'avanguardia e vicini alle persone. A questo si è aggiunto un premio speciale per l'innovazione sostenibile che è andato a Biorfarm. In entrambi i casi le finaliste hanno lavorato singolarmente fianco a fianco con team di professionisti della Banca, al fine di individuare le migliori modalità di implementazione delle loro soluzioni in BMPS.

Alla luce di questo positivo cammino e dei risultati raggiunti, a ottobre del 2019 OfficinaMPS è stata trasformata in un laboratorio permanente, ovvero in una struttura organica della Banca dedicata alla crescita continua di realtà imprenditoriali ad alto contenuto innovativo.

L'iniziativa è aperta a tutte le *start up* che vorranno contribuire all'evoluzione della Banca, dei suoi clienti e dei suoi territori di riferimento e ci permette di incorporare all'interno della struttura della Banca i fattori genetici dell'innovazione e di accelerare, così, il percorso di cambiamento culturale e di trasformazione che abbiamo avviato.

Con Officina Mps il Gruppo integra soluzioni per migliorare concretamente la *user experience*. Le start up vengono quindi ingaggiate nel tempo in base ai loro settori di ricerca, creando una forte sinergia con i territori attraverso iniziative dedicate e focalizzate su specifiche filiere o aree geografiche. Ad esempio, grazie alla collaborazione con la start-up Trovabando, nel corso dell'anno è stato creato il servizio innovativo MPS Agevola + che consente ai clienti attuali e Prospect di identificare, mediante l'inserimento di alcune informazioni in un portale Web, le agevolazioni pubbliche a cui può accedere per i propri investimenti. Nel corso dell'anno, è stata effettuata una fase pilota del servizio in Emilia Romagna con l'intenzione di estenderla

nel corso del 2020 alle altre regioni. La Banca sostiene quindi quelle aziende che creano, attraverso progetti di business, un valore concreto per la società e i territori nei quali sono presenti. **GRI 203.2**

Le start up e le PMI innovative che si iscrivono al portale di Officina MPS entrano a far parte della *community* di Officina e hanno accesso a un set commerciale con prodotti e servizi bancari (conto corrente, carta, pagamenti etc) a condizioni agevolate, oltre a percorsi di formazione specifici promossi dalla Banca su varie tematiche che spaziano dalla finanza al digitale.

Nei primi mesi del 2020 è stata inoltre lanciata una specifica iniziativa per le *start-up* innovative del settore *agrifood*. Innovazione e digitalizzazione sono le grandi sfide che anche le imprese agricole sono chiamate a raccogliere. Questi elementi sono la chiave di lettura dell'unico sviluppo futuro possibile nel settore agroalimentare: efficiente e sostenibile. La realizzazione di questi obiettivi richiede l'applicazione e la condivisione di nuove conoscenze, idee e tecnologie. Per questo Banca MPS, da sempre vicina al comparto agroalimentare, continua a farsi promotrice del connubio agroalimentare-innovazione, anche attraverso metodi non convenzionali, come può esserlo la piattaforma di *open innovation* di Officina Mps.

6.4 QUALITÀ NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI

Sulla qualità della relazione si basa il rapporto di fiducia tra Banca e cliente. Le linee guida del Piano di Ristrutturazione 2017/2021 prevedono il rinnovamento del modello distributivo, con focus costante sulle attività commerciali e sull'efficienza della struttura operativa. In quest'ottica è stato sviluppato il progetto Pegaso, finalizzato in particolare ad armonizzare i modelli organizzativi in uso nella rete. Nel corso dell'anno 2019 è stata fatta quindi una razionalizzazione per ottimizzare il presidio delle Direzioni Territoriali Retail e Corporate e il coordinamento della Rete Commerciale.

Tramite il Progetto Pegaso la Banca si pone l'obiettivo di rafforzare e migliorare la relazione con i clienti attraverso i seguenti elementi: (i) l'aumento delle competenze e conoscenze del personale, mediante la predisposizione di corsi di formazione e aggiornamento (ii) la prestazione di attività di supporto e assistenza alla clientela nelle fasi successive alla prestazione del servizio (servizio post - vendita).

In tale ambito, il settore CRM ha lanciato nel 2019 un progetto per misurare la "*Customer Advocacy*". È stata avviata la messa a terra di "sonde" di ascolto in

determinati momenti esperienziali multi canale del cliente (per esempio a valle dell'apertura di un conto corrente in filiale, di un'operazione fatta allo sportello e dopo l'acquisto di una carta di debito online), adottando la metodologia NPS (*Net Promoter Score*) per una misurazione immediata dei fenomeni.

La metodologia NPS è una misurazione della soddisfazione basata sulla volontà del cliente di "...raccomandare la Banca MPS e i suoi prodotti, servizi, etc. ad altre persone conoscenti e familiari...". Al cliente è stata proposta una scala da 0 a 10 dove viene calcolata la differenza tra promotori (voti 9 e 10) e detrattori (voti 0, 1, 2, 3, 4, 5 e 6). Il valore risultante è un KPI utilizzato per fare analisi di fenomeni legati alla soddisfazione del cliente.

I dati raccolti, nel pieno rispetto della vigente normativa sulla *privacy*, saranno utili per un continuo miglioramento dei servizi, processi, prodotti e canali con i relativi sistemi informativi.

| | | Soddisfazione | Prezzo/Qualità | Fedeltà | Passaparola | CPI |
|-----------|------|---------------|----------------|---------|-------------|------|
| Retail | 2018 | 75,1 | 67,5 | 71,0 | 75,2 | 72,6 |
| | 2017 | 75,2 | 66,1 | 71,2 | 70,3 | 71,1 |
| Private | 2018 | 78,7 | 73,8 | 74,2 | 74,2 | 75,5 |
| | 2017 | 74 | 69,9 | 68,1 | 64,8 | 69,4 |
| Corporate | 2018 | 76,2 | 71,7 | 72,2 | 73,5 | 73,6 |
| | 2017 | 78,2 | 71,6 | 77,1 | 75,7 | 76,0 |

Sono attualmente in corso le attività preparatorie per lo svolgimento della *Customer Satisfaction* per l'anno 2019 i cui risultati saranno presumibilmente resi noti nel mese di maggio 2020.

Nell'arco del 2020 il Gruppo si propone di:

- rafforzare ulteriormente i momenti di ascolto del cliente e conseguentemente di attuare un "*close-the-loop*" strutturato, ossia un processo per il contatto dei clienti che hanno espresso valutazioni negative (per indirizzare eventuali risoluzioni ove possibile) e/o positive (per indirizzare politiche di *caring* e mantenimento della fidelizzazione);
- confermare gli incontri info-formativi rivolti alla clientela su tutto il territorio nazionale. La complessità del mercato finanziario e il sempre più articolato contesto normativo ci impongono una pianificazione delle attività formative e di aggiornamento per la Rete. Uno degli elementi portanti della nuova identità strategica che il Gruppo

MPS sta perseguendo è il focus sul business dell'*Agrifood*. Lo scopo della Banca è quello di proporsi come centro di eccellenza per lo sviluppo delle Small Business e delle PMI del comparto e di costruire relazioni con gli attori dell'ecosistema con specifico riferimento ai temi dell'innovazione e della sostenibilità.

Il Gruppo persegue l'obiettivo di migliorare il servizio reso al cliente anche attraverso l'attività del Consorzio Operativo. A tale scopo, il Consorzio incontra trimestralmente la Capogruppo e le società del Gruppo per rappresentare, attraverso opportuni indicatori, la qualità di *delivery*, servizi e livello di rischiosità del Consorzio. All'interno del Consorzio è stata creata un'apposita funzione aziendale per il miglioramento continuo delle applicazioni, utilizzando un approccio *end to end*, al fine di realizzare ottimizzazioni e miglioramenti isofunzionali anche con visite in loco (filiale) per recuperare *feedback* sul funzionamento delle applicazioni e rendere maggiormente incisivi e veloci gli sviluppi. Mensilmente, all'interno del Comitato servizi resi e rischi, vengono monitorati la qualità dei servizi erogati in termini di performance, disponibilità dei sistemi, efficacia e stabilità per i principali ambiti (es.: Sportello, Digital banking, ATM, Pagamenti). Vengono altresì monitorati lo stato dei gap aperti dalle funzioni di controllo e i KPi del RAS di competenza del Consorzio (es.: *major incident*, frodi). Nel corso del 2019, il Consorzio ha dedicato particolare attenzione alla riduzione dei consumi energetici e al miglioramento delle performance su *mainframe* e *storage*, virtualizzazione dei server di filiale e dei pc.

Gestione dei reclami. La Banca si è dotata di apposita normativa che disciplina le attività da svolgere per la gestione dei reclami della clientela e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), che costituiscono, per i rispettivi ambiti di competenza, due dei principali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie presenti in Italia. Nel rispetto della normativa esterna di riferimento (art. 17 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia/Consob, Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e Regolamento ISVAP n. 24/2008) la Banca si è dotata di idonee procedure per la trattazione dei reclami per assicurare ai clienti risposte esaustive e rispettose dei tempi imposti dalla Vigilanza. Il presidio operativo dell'intero processo di trattazione dei reclami e dei ricorsi della clientela all'ABF e all'ACF è garantito dalla Funzione Reclami supportata, soprattutto dal punto di vista dell'assistenza alle strutture distributive, dalla Funzione Supporto.

| GRI 417.2 - CASI DI NON CONFORMITA' IN MATERIA DI INFORMAZIONE ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|------|------|------|
| Numero totale di casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi per: | 1 | 2 | 3 |
| i) casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione | 1* | 2** | 3*** |
| ii) casi di non conformità con le normative che comportino un avviso | 0 | 0 | 0 |
| iii) casi di non conformità con i codici di autoregolamentazione | 0 | 0 | 0 |

*Nel corso della visita ispettiva di Banca d'Italia in materia di Trasparenza, riscontrati alcuni contratti di mutuo con tasso di interesse contrattualizzato leggermente superiore a quello pubblicizzato nel foglio informativo alla data della stipula. Saranno eseguite le opportune azioni di rimedio.

**In data 10 aprile 2018 la Banca d'Italia ha notificato al Consiglio di Amministrazione di Widiba il rapporto dell'ispezione in materia di trasparenza bancaria condotta nel periodo novembre 2017 – gennaio 2018. L'ispezione si è conclusa con un giudizio "parzialmente conforme" e l'indicazione di 10 aree di miglioramento. In data 29 maggio 2018 il Consiglio di Amministrazione della Banca Widiba ha approvato (i) il testo della risposta alla Banca d'Italia in relazione all'esito degli accertamenti ispettivi e (ii) il documento "Remediation Plan – Provvedimenti rispetto ai rilievi di Banca d'Italia in materia di trasparenza bancaria", contenente le azioni di rimedio rispetto ai rilievi della Vigilanza.

In data 19 ottobre 2018 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), nell'ambito della propria attività di moral suasion ai sensi dell'art. 4, comma 5 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore adottato con delibera del 1 aprile 2015, n. 25411, notificava a Banca Widiba S.p.A. un invito a rimuovere taluni profili di presunta illiceità relativi a pratiche commerciali scorrette e violazione dei diritti del consumatore. La Banca provvedeva a fornire i richiesti chiarimenti a seguito dei quali, nell'adunanza del 16 gennaio 2019, l'AGCM provvedeva all'archiviazione del fascicolo.

***Si tratta di: (i) un rilievo mediante il quale la Banca d'Italia ha evidenziato casi in cui si è reso necessario migliorare taluni ambiti informativi dell'estratto conto; al riguardo le azioni correttive sono state completate; (ii) un provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) adottato nell'adunanza del 20/09/2017 sulla commercializzazione di diamanti da investimento. Il provvedimento evidenzia violazione, con irrogazione di sanzione pecuniaria, della normativa in materia di pratiche commerciali. Tale provvedimento è stato impugnato innanzi al TAR Lazio. Con sentenza pubblicata il 14 novembre 2018, il TAR Lazio ha respinto il ricorso della Banca e ha confermato il provvedimento sanzionatorio irrogato dall'Autorità; la Banca, valutata attentamente l'intera situazione, ha deciso di non impugnare detta sentenza che quindi è passata in giudicato. A tale riguardo si segnala che BMPS, ancora prima della notifica a proprio carico del provvedimento in questione, non appena venuta a conoscenza dell'apertura in data 25.1.2017 da parte di AGCM di un procedimento nei confronti di DPI, in autonomia, già a partire dal 3.2.2017, sospendeva la segnalazione a DPI della propria clientela, e provvedeva a risolvere il contratto con DPI nel marzo 2018. La Banca ha avviato un'iniziativa di ristoro nei confronti della clientela. Sullo stato dell'iniziativa di ristoro la Banca relaziona periodicamente AGCM (l'ultima relazione in ordine di tempo è stata inviata a AGCM nel gennaio 2020); (iii) una richiesta da parte dell'AGCM di rimozione dei profili di presunta illiceità per l'asserita assenza o mancata evidenziazione, nelle comunicazioni inviate ai clienti o inserite nel sito web, di informazioni rilevanti sulle caratteristiche e condizioni di fruizione dei servizi di posta elettronica certificata e firma digitale associati al servizio di Internet Banking. Sono state intraprese le azioni per adeguarsi alle richieste dell'Autorità.

| GRI 417.3 - CASI DI NON CONFORMITA' RIGUARDANTI LE COMUNICAZIONI DI MARKETING | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Numero totale di casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing, tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni, per: | 0 | 0 | 1 |
| i) casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione | 0 | 0 | 1* |
| ii) casi di non conformità con le normative che comportino un avviso | 0 | 0 | 0 |
| iii) casi di non conformità con i codici di autoregolamentazione | 0 | 0 | 0 |

*Si tratta di provvedimento dell'AGCM adottato nell'adunanza del 27.04.2017 sulla remunerazione del servizio SEDA; il provvedimento evidenzia una violazione della normativa in materia di concorrenza. Tale provvedimento è stato impugnato innanzi al TAR Lazio e deve essere ancora fissata l'udienza di trattazione.

| GRI 418.1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti | | | |
|---|------|------|------|
| Numero totale delle denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni della privacy dei clienti, suddiviso per: | 2019 | 2018 | 2017 |
| i. denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione | 3* | 5 | 3 |
| ii. denunce da enti regolatori | 2** | 2** | 2** |
| Numero totale rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti | 5 | 7 | 5 |

*trattasi di 3 reclami di clienti per violazioni di dati personali

**trattasi di 2 contestazioni dell'Autorità Garante già inserite negli anni precedenti e riferibili al 2015, tuttora pendenti che potrebbero determinare la comminazione di sanzioni

6.4.1 Sistema di valutazione relativo all'utilizzo di prodotti e servizi Widiba

Da sempre la *customer experience* è uno degli elementi differenzianti verso il mercato, sia per la piattaforma bancaria che per i servizi offerti. Gli elementi di *customer experience* e l'ascolto costituiscono un ecosistema che "avvolge" il cliente, restituendo un'esperienza unica.

In un contesto socio-economico in cui la banca è una necessità e il suo utilizzo è percepito alla stregua di una *commodity*, l'esperienza è l'unico elemento personale che genera valore.

Mentre la valutazione dell'esperienza personale è comune nel settore commerciale, nel contesto bancario nazionale la storia di Widiba è unica nel suo genere.

Widiba coinvolge, quotidianamente, i clienti in un processo decisionale: attraverso un sistema di *rating* le persone possono dare un voto da 1 a 5 a prodotti e servizi e hanno la possibilità di esprimere un commento o un suggerimento.

- I clienti che esprimono una valutazione compresa tra 1 e 2 rientrano in una campagna telefonica che ha l'obiettivo di indagare il motivo dell'insoddisfazione.
- I suggerimenti validi sono oggetto di analisi e si trasformano, con gli update tecnologici, in migliorie o nuove funzionalità per il cliente.

Il sistema di *rating* rappresenta un banco di prova sempre attivo da parte dell'utente: le informazioni raccolte diventano un patrimonio che alimenta, attraverso un processo strutturato, la storia del cliente (CRM). L'analisi del *rating*, oltre ad avere impatti diretti sulle implementazioni tecnologiche, rappresenta un modo per restituire al cliente delle informazioni in maniera trasparente.

Risultati 2019:

4,8/5 media della valutazione

+800 K *Rating* utente

6.4.2 Accessibilità (FS1- FS14)

Il Gruppo Montepaschi da tempo ha attuato una campagna di sensibilizzazione verso tutte le strutture che possono contribuire a migliorare l'accessibilità di vario tipo sia per i dipendenti che per la clientela e i visitatori. Tramite la propria struttura immobiliare provvede, nell'ambito delle ristrutturazioni significative, ad adottare tutte quelle misure che permettono l'accessibilità fisica presso gli stabili interessati a tali iniziative.

Per l'accesso al contante da sportelli automatici (ATM), unitamente all'attivazione di opportune modalità operative, nel corso del 2019 è proseguita:

- la sostituzione degli apparati, con l'introduzione di nuove macchine dotate di tastiera con sistema braille e jack per supporto audio;
- l'introduzione di luci verdi lampeggianti in prossimità dei moduli principali delle nuove aree Self, che suggeriscono l'area di interazione con la macchina.

A livello strutturale, per favorire la massima fruibilità dei nuovi ATM installati anche da parte di persone con limitazioni funzionali, sono stati attivati i seguenti accorgimenti:

- ampiezza via di accesso di almeno 120 cm, senza la presenza di pendenze di rilievo e comunque libera da ogni sorta di barriera all'accesso;
- pavimentazione utilizzata di tipo antisdrucchiolo e materiale non abrasivo;

- ampiezza delle eventuali porte poste sul percorso antistante il raggiungimento del terminale di almeno 80 cm e prive di eccessive forze di resistenza all'apertura;
- creazione di rampe nel caso in cui gli ATM si trovino in prossimità di scale/gradinate;
- collocazione ATM in maniera tale da permettere il comodo accesso laterale per gli utilizzatori di sedie a rotelle.

Nel caso di ATM fronte strada, nel 30% delle installazioni effettuate è stato inoltre verificata l'accessibilità dei marciapiedi, l'eventuale presenza di rampe e la vicinanza di posti riservati al parcheggio per le persone con ridotta mobilità. Inoltre il 99% del parco ATM ha caratteristiche tali da renderlo accessibile a persone con disabilità visive.

Nello sviluppo dei servizi di Digital banking, la Banca si avvale della collaborazione dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI) e dell'Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione (IRiFoR) con l'obiettivo di rendere accessibile e usabile l'operatività informativa e dispositiva di Internet Banking da desktop, *mobile* e App. Le specifiche tecniche e funzionali sono state dapprima applicate agli ambienti già esistenti e immediatamente acquisite come requisito standard per l'adeguamento delle funzionalità residue e per lo sviluppo delle nuove.

Questa attività ha comportato anche la messa in atto di un processo di assistenza in Banca Telefonica, riservato alle persone con difficoltà visive (ciechi e ipovedenti), per l'assistenza remota e la prenotazione di appuntamenti in Filiale con percorso privilegiato.

6.5 DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE (103.1-103.2-103.3)

Per lo sviluppo dei servizi di Digital Banking la Banca ha adottato la metodologia di lavoro "Agile", un approccio completamente innovativo dalle caratteristiche di elevata efficacia. Il metodo porta con sé non solo una decisa riorganizzazione dei processi di lavoro ma ha generato la nascita di nuove figure professionali come *Product Owner*, *Scrum Master* che figurano tra le professioni emergenti per il futuro.

L'Area Canali Digitali rileva e interviene su eventuali temi e criticità, che interessano i servizi e i prodotti di competenza, rilevati da diverse fonti:

- contatto diretto, attraverso la registrazione di segnalazioni e suggerimenti di clienti e *prospect* dal Servizio Clienti (Banca Telefonica) e Filiali;
- App e tecnologia *Net Promoter Score*, attraverso la valutazione delle recensioni e del rating attribuito a specifiche aree di indagine;
- con il contributo dei partner in tema di sviluppo, accessibilità, usabilità e *customer experience*.

L'Area Canali Digitali raccoglie inoltre le esigenze di business riguardo all' erogazione di servizi e vendita prodotti sui canali digitali, includendo tra questi la Banca Telefonica e l'ATM. Lo stimolo alla digitalizzazione deriva sia dalla spinta propria del mercato (esigenze dei clienti, velocità e semplicità dei servizi, *self banking*) che dei Regolatori Europei e Domestici (disciplina delle Terze Parti, Direttiva PSD2). Tale stimolo deriva da:

- l'evoluzione dei processi organizzativi con l'adozione della metodologia *Agile*;
- lo *scouting*, la selezione e l'integrazione di soluzioni di terze parti (Fintech, Insurtech, Regtech, ecc.), sia direttamente che in collaborazione con altre funzioni della Banca e con il contributo al Progetto Officina MPS.

Il Digital Banking è un servizio acquistabile *stand alone*; grazie a questa caratteristica, se ne può essere titolari anche in assenza di altri prodotti bancari o finanziari con l'opzione, gratuita, di ottenere una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) e aderire alla Firma Digitale Remota (FDR). Quest'ultima potrà essere utilizzata per eventuali future sottoscrizioni di contratti online con la Banca.

Degna di nota la funzionalità ATM *Cardless*: il cliente può utilizzare la rete ATM della Banca per le classiche operazioni di prelievo (ma anche di versamento, interrogazione movimenti e operazioni dispositive), utilizzando le credenziali e il processo di autenticazione di Digital Banking, potendo quindi operare anche nel caso di non possesso - assoluto o momentaneo - di una carta di debito.

203.2 La Banca favorisce l'integrazione e lo sviluppo delle idee anche di nuovi soggetti imprenditoriali (Start Up) sia domestiche che internazionali, i cui progetti possono contribuire a migliorare prodotti e servizi - o a costruirne di nuovi - grazie alle nuove opportunità sia normative che tecnologiche offerte dal mercato. Allo stesso tempo, anche soggetti più maturi (Fintech, Regtech, ecc.) hanno sviluppato nuove iniziative ad alto grado di innovazione. La Banca non si limita a esaminare le proposte pervenute spontaneamente ma, sia attraverso una iniziativa dedicata (Officina MPS) sia con l'attività di *scouting*, è soggetto attivo nella ricerca di soluzioni innovative, anche da settori non bancari o finanziari. In questo perimetro rientrano la valutazione e l'integrazione di nuovi servizi resi alle Terze Parti (TPP) previsti dalla Direttiva PSD2: ne è un chiaro esempio l'adesione della Banca a CBI Globe, l'iniziativa promossa in questo senso dal sistema bancario italiano (la cui copertura supera l'80% dell'industria bancaria). Questa partecipazione, nata dall'apertura del mercato a nuovi soggetti non bancari, si rivela dunque essere generatrice di valore per i nuovi player.

Il Consorzio Operativo di Gruppo ha definito una strategia IT, con l'obiettivo dell'eccellenza operativa migliorando costantemente la stabilità la qualità e il livello di

gradimento dei servizi erogati ai dipendenti e ai clienti del Gruppo. Il raggiungimento di tale obiettivo è basato su diversi pilastri fra cui digitalizzazione e innovazione.

L'innovazione è anche da considerarsi una componente di *discovery*, di trasformazione e manutenzione evolutiva in grado di garantire nel tempo la creazione di prodotti, processi e strumenti che possano incrementare il valore del business. In particolare, il Gruppo ha risposto alle necessità di cambiamento di attività, processi organizzativi, competenze e modelli di business, attraverso l'innovazione del proprio sistema infrastrutturale e applicativo. Sono state sviluppate piattaforme, anche sperimentali, per la proposizione di nuovi prodotti, servizi e modalità di interazione tra banca e utente. Dal punto di vista organizzativo, per la gestione dei progetti, anche per il Consorzio è stata avviata in maniera massiva l'adozione della metodologia "*agile*" per rispondere con maggiore qualità e in minor tempo alle esigenze di business

Tale strategia ha lo scopo di determinare un vantaggio competitivo basato sull'utilizzo di tecnologie abilitanti per un servizio differenziale e sull'anticipazione dei bisogni dei clienti (espresi e non espresi) e che punta all'eccellenza dell'esperienza e alla generazione di un modello di relazione banca/cliente in cui la Banca è presente e raggiungibile sempre e ovunque dal cliente, moltiplicando i punti di contatto e le occasioni di interazione commerciale.

La digitalizzazione tuttavia implica un profondo cambiamento delle attività e dei processi organizzativi, delle competenze e dei modelli di business che devono evolversi sfruttando appieno le tecnologie come *driver* per l'innovazione grazie ai quali è possibile ridurre il "*cost to serve*" e migliorare sotto il profilo dell'attenzione al cliente e delle attività di business.

6.5.1 Sicurezza dei servizi

La sicurezza assume fondamentale importanza per la corretta erogazione dei servizi bancari alla Clientela. Il Gruppo nel suo ruolo di fornitore di servizi innovativi di tipo bancario, adotta tutte le cautele necessarie per minimizzare i rischi inerenti ai servizi offerti implementando e facendo propri i migliori standard di sicurezza, rivolgendo inoltre la propria attenzione al mercato per individuare gli opportuni strumenti di

protezione della struttura tecnologica di supporto e di contrasto alle frodi di tipo informatico.

Dal punto di vista della sicurezza informatica, il Gruppo applica stringenti criteri di sicurezza a tutela dei dati, delle informazioni e dei depositi dei clienti nei servizi di Digital Banking (*desktop, mobile, App*) e ATM, definiti dalle funzioni aziendali deputate alla validazione delle fasi di progettazione dei prodotti. Il perimetro di valutazione riguarda il 100% delle funzionalità sia proprie che erogate in *partnership* con terze parti (Corporate Banking).

Le linee guida in ambito Sicurezza Logica sono formalizzate all'interno di un *framework* documentale che fornisce gli indirizzi, le metodologie e gli standard gestionali a tutte le Società del Gruppo. Risulta essere allineato ai migliori requisiti di qualità e conformità in relazione ai diversi ambiti operativi e fonti di rischio:

- Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 2700x);
- Continuità Operativa (ISO 27031:2011 e ISO 22301:2012);
- Sicurezza ICT (ISO 13335:2004);

Inoltre risponde ai requisiti normativi e regolamentari locali e europei quali:

- GDPR – Nuovo Regolamento Privacy Europeo
- PSD2 direttiva Ue 2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno
- Direttiva 285 - Bankit

Nel corso del 2019, con l'approvazione del Piano Strategico della Sicurezza da parte del CDA, vengono stabiliti i principali obiettivi di rafforzamento della Sicurezza per il triennio 2019-21 per l'intero Gruppo MPS, questo si traduce in una serie di interventi di tipo organizzativo, procedurale e tecnologico volti a mitigare i rischi inerenti alla riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni per l'intero Gruppo MPS.

Tra le principali iniziative si segnalano:

- ulteriore rafforzamento della *governance* di Gruppo con l'attivazione di presidi di gestione e monitoraggio ancora più puntuali e verticali;
- completamento del piano annuale di sviluppo degli strumenti di difesa individuati per ridurre il rischio della sicurezza del Gruppo MPS;
- rafforzamento delle collaborazioni con Organismi di Polizia e altri Enti competenti: accordo con il CNAIPIC (Centro nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche), per migliorare aspetti di *info-sharing* e di relazione e collaborazione con Certfin per migliorare la capacità di contrasto alle frodi informatiche e altre minacce esterne in ottica di sistema;
- sottoscrizione di una polizza assicurativa a copertura dei rischi *cyber*;

- programma di *awareness* sulla sicurezza informatica sviluppato attraverso la erogazione di formazione specifica destinata a segmenti selezionati di utenti interni

| SICUREZZA DEI SERVIZI | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Livello di sicurezza dell'infrastruttura tecnologica (*) | 760 | 720 | 680 |

(*) Rating indipendente BitSight Security Ratings (scala 250 - 900)

<https://www.bitsighttech.com/security-ratings> il rating verte sulle seguenti valutazioni: a) presenza di sistemi compromessi; b) comportamenti degli utenti; c) sistemi di prevenzione; d) perdite di dati.

Il livello di sicurezza dell'infrastruttura tecnologica è valutato attraverso il rating elaborato da Bitsight Security, azienda accreditata a livello internazionale, che valuta i maggiori player non solo del settore bancario.

Il processo di rating è legato alle verifiche periodiche dello stato di vulnerabilità riscontrate sul perimetro esterno della Banca e quindi sugli IP raggiungibili dall'esterno.–Per il calcolo dei rating utilizza dati su: presenza di sistemi compromessi, sistemi di prevenzione, comportamento dell'utente e perdite di dati. Il range di valutazione va da 250-900, dove il valore più alto indica il massimo livello di sicurezza. Tutti i dati raccolti da BitSight sono osservabili esternamente e i suoi-report sono in linea con gli standard di sicurezza NIST CSF e ISO27001.

Progetto Cyber Resilience

Progetto in cui confluiscono tutte le iniziative di rafforzamento della sicurezza e di risposta ai *findings* JST e alle raccomandazioni della funzione rischi. A queste si affiancano iniziative di rafforzamento della *awareness* a tutti i livelli e di adeguamento alla normativa esterna.

Nel 2020, in continuità con le linee di sviluppo tracciate nel 2019, si perseguirà la realizzazione degli obiettivi previsti dal Piano Strategico di Sicurezza, tramite interventi di *governance*, di processo, normativi e implementazioni IT a livello di Gruppo MPS, tra queste si evidenziano: l'estensione della piattaforma antifrode a livello di Gruppo, l'ulteriore sviluppo del piano di *awareness* e formazione interna sulle tematiche di sicurezza individuate e infine il rafforzamento organizzativo dell'*Incident Response Team* (IRT/CERT) per il presidio e la gestione degli incidenti *cyber* a livello di Gruppo MPS.

6.6 SUPPORTO ALLA COMUNITÀ

6.6.1 Il patrimonio artistico del Gruppo Mps

103.1 Le iniziative in ambito culturale di Banca Monte dei Paschi di Siena costituiscono un nucleo importante della sua attività e ne qualificano la sua identità. La strategia della Banca in ambito culturale è sempre stata, infatti, quella di accrescere il patrimonio per condividerlo con le comunità di riferimento e di conservare, tutelare e promuovere l'arte in tutte le sue espressioni. Con la campagna acquisti, che ha trovato la sua massima espressione tra gli anni Settanta del secolo scorso fino all'inizio del nuovo Millennio, la Banca si è fatta promotrice di un'azione di salvaguardia dell'arte, per evitarne la dispersione sul territorio italiano e internazionale. Le opere d'arte sono costantemente monitorate sotto il profilo della tutela, sicurezza e conservazione, con interventi di restauro periodici di iniziativa o concordati con le competenti Soprintendenze e affidati a figure professionali di comprovata competenza. Al fine della valorizzazione del patrimonio e dell'accrescimento di conoscenze sullo stesso, la Banca si rende solitamente disponibile al prestito di opere per mostre nazionali e internazionali, oltre che alla consultazione dei materiali librari e di archivio. BMPS è inoltre tendenzialmente favorevole alla collaborazione con Enti o soggetti esterni per promuovere iniziative in ambito culturale.

103.2 Fruibilità del patrimonio artistico

Il patrimonio artistico della Banca viene oggi condiviso con nuove modalità, con l'impegno di renderlo fruibile da parte di una collettività sempre più eterogenea e diversificata: le opere d'arte trovano ampio spazio sui moderni mezzi di comunicazione (per esempio il sito dedicato oppure il canale Instagram) e le collezioni sono rese accessibili a un ampio pubblico con iniziative dedicate (quali "Invito al Monte" e "Banca Aperta"- appuntamento annuale che prevede l'apertura della sede storica in occasione del Palio di luglio e di agosto e che ha registrato complessivamente nel 2019 circa 1.800 accessi) o con l'adesione a progetti esterni (quali "Invito a Palazzo", "Muvir-Museo virtuale delle Banche in Italia" e "Festival della cultura creativa" promossi da ABI). Durante l'anno la Banca accoglie numerose richieste di visite guidate che provengono da scuole primarie e secondarie, Università, Associazioni varie, privati, studiosi, storici dell'arte, ecc. Nel 2019 le visite guidate gratuite, con una media di circa 15-20 persone per gruppo, sono state più di 150. Anche le opere della collezione Chigi Saracini sono visibili al pubblico, con visite per lo più gestite dalla Fondazione Accademia Musicale Chigiana. A testimonianza della volontà di mettere a disposizione della collettività le proprie opere, la Banca ha stipulato a partire dal 2012 alcuni contratti di comodato d'uso gratuito, per esempio quello con il Comune di Casole d'Elsa che espone la

Coronazione di spine attribuita ad Alessandro Casolani presso il Museo Civico Archeologico e della Collegiata sito in Casole d'Elsa, o quello con la Fondazione Casa Buonarroti, che accoglie nella Sala del Museo della Casa Buonarroti dedicata a "Michelangelo nell'Ottocento" (Firenze) la scultura di Emilio Zocchi *Michelangelo fanciullo scolpisce la testa del fauno*, sempre facente parte del patrimonio BMPS.

Restauri, prestiti, consultazioni di materiali di archivio

Per quanto riguarda i restauri, nell'anno 2019 ne sono stati effettuati 5 (3 dipinti e 2 arredi), mentre i prestiti sono stati 14 con 28 opere concesse in mostra. Le consultazioni dei materiali archivistici sono state 26. Tutte le operazioni – di restauro, prestito e consultazione – sono state concordate e autorizzate dalle Soprintendenze competenti in materia e territorialmente. La scelta dei restauratori, inoltre, tiene conto dell'Elenco dei nominativi abilitati all'esercizio della professione di restauratore di beni culturali ex art. 182 D.Lgs. 42/2004 (aggiornato al 4.2.2019) in base alla tipologia del bene che necessita l'intervento.

Restauri e manutenzioni collezioni d'arte anno 2019

Cesare Maccari, *Testa di moro*, olio su tela, 1889, n. inv. 374313

restauro a cura di Jacopo Carli

Giacinto Fiore, *Ragazza*, olio su tela, non datato

restauro a cura di Jacopo Carli

Fanart Antonine, *Paesaggio al tramonto*, olio su tela, 1868, n. inv. 387693

restauro a cura di Jacopo Antonio Carli

Libreria in legno intagliato, XX secolo, n. inv. 381826

restauro a cura della ditta La Diana Snc

Tavolo in legno di noce intagliato, inizi XVI secolo, n. inv. 381686

restauro a cura di Luigi Nieri

Prestiti collezione d'arte anno 2019

Ottocento. *L'arte dell'Italia tra Hayez e Segantini*

presso Musei San Domenico – Forlì

8 febbraio - 16 giugno 2019

Cesare Maccari, *Fabiola*, olio su tela, 1870 circa

Exit Morandi

presso Museo Novecento – Firenze

15 marzo - 27 giugno 2019

Giorgio Morandi, *Paesaggio*, olio su tela, 1943

Giorgio Morandi, *Natura morta*, olio su tela, 1956

Giorgio Morandi, *Natura morta con compostiera e lume a petrolio*, acquaforte su carta, 1942

Giorgio Morandi, *Natura morta in un tondo*, acquaforte su carta, 1942

L'artista bambino. Infanzia e primitivismi nell'arte del primo Novecento

presso Fondazione Centro Studi Ragghianti – Lucca

16 marzo – 2 giugno 2019

Lorenzo Viani, xilografie tra il 1910 e il 1928: *Il grembiolino nuovo, Il nipotino, Colloquio di bimbi, Pastore, Esultanza materna, San Francesco, Lavoro di torchio, La benedizione dei morti in mare, Lavoro di torchio*

Marmo, bronzo e argento per Alessandro VII. Oreficeria e scultura monumentale dalla Roma di Bernini al Duomo di Siena

presso Cripta Duomo di Siena – Siena

12 aprile - 3 novembre 2019

Orafo romano, *Busto di San Filippo Neri*, scultura a tutto tondo in bronzo su modello di Alessandro Algardi, 1640 circa

Orafo romano, *Reliquiario del Beato Ambrogio Sansedoni*, reliquiario in bronzo su modello di Alessandro Algardi, 1650

A passi di danza. Isadora Duncan e le arti figurative in Italia tra Ottocento e Avanguardia

presso Villa Bardini – Firenze

13 aprile - 22 settembre 2019

Pericle Fazzini, *Danzatrice*, scultura a tutto tondo in legno, 1936-1937

Libero Andreotti, *Genio musicale*, scultura a tutto tondo in bronzo, 1910

Libero Andreotti, *Genio musicale*, scultura a tutto tondo in bronzo, 1910

Pietro Aldi e la Sala del Risorgimento a Siena

presso Polo Culturale Pietro Aldi di Saturnia – Manciano (GR)

14 aprile - 15 ottobre 2019

Pietro Aldi, *L'incontro di Vittorio Emanuele II con Garibaldi a Teano*, olio su tela, 1886

Pietro Aldi, *L'incontro di Vittorio Emanuele II col generale Radetzky a Vignale*, olio su tela, 1886

Solo. Gino Severini

presso Museo Novecento – Firenze

11 luglio - 10 ottobre 2019

Gino Severini, *L'équilibriste o Maschere e rovine*, olio su tela, 1928

Filippo de Pisis

presso Museo del Novecento – Milano

4 ottobre 2019 – 1 marzo 2020

Filippo de Pisis, *La tenda rossa*, olio su tela, 1931

Anni Venti in Italia. L'età dell'incertezza

presso Palazzo Ducale – Genova

4 ottobre 2019 – 1 marzo 2020

Gino Severini, *L'équilibriste* o *Maschere e rovine*, olio su tela, 1928

Il Pordenone

presso Galleria di Arte Moderna e Contemporanea Armando Pizzinato – Pordenone

25 ottobre 2019 – 2 febbraio 2020

Girolamo da Treviso il Giovane, *Testa di Diana con il crescente lunare e frammento di piede*, affresco staccato, XVI secolo

Pietro Aldi pittore

presso Accademia delle Arti e del Disegno – Firenze

5 novembre – 31 dicembre 2019

Pietro Aldi, *L'incontro di Vittorio Emanuele II con Garibaldi a Teano*, olio su tela, 1886

Pietro Aldi, *L'incontro di Vittorio Emanuele II col generale Radetzky a Vignale*, olio su tela, 1886

A passi di danza. Isadora Duncan e le arti figurative in Italia tra Ottocento e Avanguardia

presso MART – Museo di arte moderna e contemporanea di Trento e Rovereto

23 settembre 2019 – 1 marzo 2020

Pericle Fazzini, *Danzatrice*, scultura a tutto tondo in legno, 1936-1937

Libero Andreotti, *Genio musicale*, scultura a tutto tondo in bronzo, 1910

Libero Andreotti, *Genio musicale*, scultura a tutto tondo in bronzo, 1910

Ritratto di donna: il sogno degli Anni Venti. Lo sguardo di Ubaldo Oppi

presso Basilica Palladiana – Vicenza

6 dicembre 2019 – 13 aprile 2020

Antonio Donghi, *Donne per le scale*, olio su tela, 1929

L'intelligenza non ha sesso. Adriana Bisi Fabbri e la rete delle arti (1900-1918)

presso Museo del Novecento – Milano

15 novembre 2019 – 8 marzo 2020

Cesare Laurenti, affreschi staccati dalla decorazione dello Storiene, 1903-1905

Adesione a iniziative culturali promosse da ABI

La Banca aderisce ormai da anni alle iniziative culturali promosse da ABI prendendo parte al Gruppo di lavoro Relazioni Culturali che si occupa di individuare le strategie culturali comuni a tutti gli istituti bancari. In particolare anche quest'anno la Banca si è resa disponibile ad aprire le proprie sedi storiche in via gratuita, nel contesto della XVIII^a edizione di "Invito a Palazzo", appuntamento che dal 2002 permette di visitare ambienti normalmente chiusi al pubblico e di ammirare il patrimonio artistico che le banche detengono presso le proprie sedi. Nel 2019 sono stati visitabili Palazzo Salimbeni a Siena, Palazzo dei Montivecchi a Padova e Palazzo Strozzi a Mantova, registrando complessivamente circa 1.800 accessi.

BMPS ha aderito anche al progetto "Muvir - Museo virtuale delle Banche in Italia", nel quale sono state rese disponibili su una piattaforma digitale le opere più significative degli istituti bancari: la presentazione del progetto è avvenuta il 7 novembre 2019 al Salone dei Pagamenti a Milano e la Banca ha contribuito rendendo fruibili sul sito www.muvir.eu circa 140 beni della propria collezione.

Collaborazioni esterne

Nel corso dell'anno è stata rinnovata la *partnership* triennale con l'Accademia di Brera di Milano fino all'anno accademico 2020/2021: l'accordo si propone di sviluppare forme di collaborazione innovative grazie alle nuove tecnologie, con progetti dedicati ai giovani studenti che potranno presentare sui canali digitali della Banca i lavori realizzati nelle diverse discipline artistiche. La collaborazione punta al raggiungimento di ritorni positivi in chiave di *engagement* per entrambe le Istituzioni.

La Banca ha sostenuto l'Associazione Mus.e nel progetto *Solo. Gino Severini*: la mostra tenutasi a Firenze presso il Museo Novecento dall'11 luglio al 10 ottobre 2019 ha visto impegnata la Banca sia come sponsor, che come prestatore di una fondamentale opera di Severini, *L'équilibriste o Maschere e rovine*.

Proficua è stata inoltre la collaborazione con l'Università di Siena per l'evento "Bright-Notte delle ricercatrici e dei ricercatori in Toscana", che si è concretizzata con lo studio e la presentazione della scultura *Bacco* di Antonio Federighi, e con il Liceo Artistico Duccio di Buoninsegna di Siena, che ha previsto il coinvolgimento degli studenti dello stesso Liceo come guide d'eccezione ("Guida per un giorno") durante l'iniziativa "Invito a Palazzo"; i giovani hanno avuto in questo contesto l'occasione per presentare al grande pubblico le realizzazioni video che hanno illustrato alcune opere d'arte della collezione e le fasi di lavorazione per la loro riproduzione. "Guida per un giorno", progetto sostenuto con l'ausilio degliUSR - Uffici scolastici regionali - nell'ambito del Progetto MIUR Alternanza Scuola-Lavoro, intende diffondere l'arte tra i ragazzi delle scuole: i principali

obiettivi sono l'educazione, la crescita e la formazione dei giovani, mediante l'apprendimento e la conoscenza della storia dell'arte. Infatti sempre più radicata è l'idea che il "museo" nel suo senso più ampio abbia finalità non solo conservative, espositive e culturali ma anche didattiche, rivolte a una pluralità di soggetti di ogni età, ceto o estrazione sociale. La Banca si è avvalsa anche dell'occasionale apporto di collaboratori esterni (stagisti, studenti in alternanza scuola-lavoro), coinvolti nelle varie attività dell'ufficio sotto la supervisione di un tutor aziendale, oltre che della collaborazione di guide esterne accreditate per far fronte alle numerose richieste di visite guidate alla collezione.

Per fini di studio BMPS ha inoltre messo a disposizione dell'Ordine degli Architetti PPC di Siena le tavole/progetti e i plastici del concorso internazionale svoltosi a Siena negli anni Novanta con tema "Riqualificazione Piazza Gramsci/Matteotti/La Lizza", promosso in quegli anni dalla Banca e che vide la partecipazione di grandi nomi dell'architettura contemporanea, quali Giancarlo De Carlo, Oriol Bohigas, Oswald Mathias Ungers. La collaborazione è avvenuta nell'ambito della presentazione del progetto di riqualificazione al workshop del New Jersey Institute of Technology - University Height, che si è svolto dal 22 luglio al 17 agosto 2019.

Analisi della collezione

La Collezione d'arte consta di circa 31.000 opere, per un valore complessivo a bilancio di circa 121 milioni di euro. Il nucleo principale è costituito da opere di artisti di ambito senese, frutto di una precisa strategia di acquisto, e dalla Collezione Chigi Saracini conservata nell'omonimo palazzo senese, che è costituita da beni di varia natura e di vari periodi. Con le incorporazioni sono inoltre confluite le collezioni della Banca Toscana, con un nucleo importante di opere antiche e del Novecento, di Banca Agricola Mantovana, che comprende una collezione di monete e medaglie gonzaghesche, e di Banca Antonveneta, con autori veneti e lombardi del XVII e XVIII secolo, pittori sloveni, ceramiche antiche e contemporanee provenienti dalla Banca Popolare di Faenza. Per quanto riguarda le consistenze: 3.285 opere interessate da vincoli ministeriali di varia natura per un valore complessivo di circa 102 mln; 5.974 opere con vincolo "ex-lege L. 1089/39" per un valore complessivo di circa 4 mln; 21.602 opere e arredi liberi da qualsiasi vincolo per un controvalore di circa 9,5 mln; 260 opere, per un valore complessivo di circa 5 mln, sono attualmente all'attenzione della competente Soprintendenza per una valutazione storico artistica, da cui potrebbe discendere un eventuale vincolo. Tutti i beni, sia quelli notificati sia quelli liberi da qualsiasi vincolo, sono puntualmente rappresentati in Bilancio.

GRI 103.3

Aspetti normativi

Le attività collegate alla gestione, tutela e conservazione del patrimonio artistico sono regolamentate da una specifica normativa aziendale, rivista e perfezionata nel corso del 2019; per i beni sottoposti a vincolo è necessario fare inoltre riferimento alla legge italiana in materia, decreto legislativo 42/2004 - Codice dei beni culturali e del paesaggio.

Commitment

L'accordo per la ricapitalizzazione precauzionale sottoscritto dal MEF, dalla Banca, dalla Commissione Europea e dalla BCE individua una serie di *Commitment*, uno dei quali interessa il patrimonio artistico e prevede, entro il termine del piano di ristrutturazione (2021), la dismissione del patrimonio artistico della Banca non protetto da vincoli, nel rispetto della legislazione italiana corrente.

Gestione e catalogazione

Le opere d'arte della Banca sono puntualmente inventariate nel database File Maker, che presenta campi specifici dove poter indicare: foto, numero di inventario, ulteriori numeri di inventario precedenti, autore (con possibilità di indicare anche precedenti attribuzioni) e/o ambito storico-artistico, datazione, secolo, iscrizioni, categoria, tecnica, materiali, misure (altezza, larghezza, profondità), misure comprensive di cornice e note relative alla stessa, collocazione attuale e collocazione storica, stato di conservazione, condizione giuridica, eventuali notifiche, esposizioni e bibliografia, oltre a materiali, immagini e documenti correlati. Per l'aggiornamento dei dati e il riversamento degli stessi dal proprio database a quello del Ministero, la Banca ha incaricato negli anni storici dell'arte e figure indicate dalla competente Soprintendenza, sostenendo le spese connesse, al fine di adeguare il catalogo agli ultimi studi sui beni e rispondere in modo scientifico e coerente alle richieste ministeriali.

Copertura assicurativa

La Banca, per tutelare le proprie opere da eventi imprevedibili, quali il furto o il danneggiamento, sottoscrive ogni anno una polizza Fine Art formula *All Risks* con compagnia specializzata nel settore. La formula *All Risks* è la più ampia esistente sul mercato perché copre qualsiasi possibile rischio evidenziando in maniera chiara le eventuali esclusioni dal rimborso. Sono assicurate "a primo rischio assoluto" le opere nei locali della Direzione Generale, nelle Succursali e Agenzie e comunque in tutti gli

stabilimenti del Monte dei Paschi di Siena, sia di proprietà (dell'Istituto o di aziende collegate) che in affitto e in altri fabbricati di proprietà ancorché non adibiti ad attività bancaria, nonché nei locali della Fondazione Monte dei Paschi di Siena e nei locali della Fondazione Accademia Musicale Chigiana.

Costante e ininterrotto è il rapporto con le Soprintendenze competenti per i territori e per le varie materie (beni artistici e beni archivistici-librari); tale cooperazione è necessaria per una corretta conservazione delle opere, per ottenere le autorizzazioni necessarie per restauri, prestiti, esposizioni e consultazioni, e anche per concordare linee strategiche di valorizzazione del patrimonio nei termini più corretti ed efficaci. I prestiti per le varie mostre favoriscono la valorizzazione delle opere e sono occasione di aggiornamento di studio sulle stesse. I restauri, regolarmente monitorati e concordati con gli esperti di settore, permettono una conservazione corretta e ragionata dei beni artistici, e hanno l'obiettivo di preservare il patrimonio culturale dei territori. Lo sviluppo e aggiornamento degli strumenti tecnologici si prefissa lo scopo di ampliare la conoscenza delle variegate collezioni della Banca, che spaziano tra oggetti artistici di varia natura e di varie epoche. La Banca si rende disponibile a valutare ogni eventuale proposta di valorizzazione della propria collezione, in presenza di progetti condivisi e di chiara rilevanza scientifica.

Le iniziative in ambito culturale sono da sempre centrali nella politica di BMPS, banca che vanta una storia di più di cinquecento anni, impattando in modo significativo sul brand e rafforzando la reputazione del Gruppo.

6.6.2 SPONSORIZZAZIONI ED EVENTI SUL TERRITORIO

103.1 Banca Monte dei Paschi di Siena fa di eventi e sponsorizzazioni due leve consapevoli attraverso cui agire sulle comunità di riferimento. Le sponsorizzazioni e le iniziative artistico-culturali, intese come una piattaforma per declinare eventi e attività che coinvolgano le varie tipologie di *stakeholder* (*media relations*, clienti *captive e prospect*, associazioni, enti e istituzioni), puntano alla narrazione di una Banca che guarda al presente e al futuro secondo le linee guida di un'innovazione sostenibile nel tempo e che, in una chiave di crescente semplicità e ascolto delle comunità, racconti sé stessa attraverso iniziative mirate, ad alto impatto e immediatamente riconoscibili. Leve di comunicazione, relazione e *branding*, gli eventi e le sponsorizzazioni qualificano pertanto la Banca, accrescendone gli impatti positivi sui territori, e consentendone - di ritorno - il consolidamento della reputazione e l'accreditamento conseguente.

103.2 L'ascolto di tutti gli *stakeholder* è imprescindibile per contribuire a un modello di sviluppo che porti beneficio a tutta la comunità. Allo stesso modo l'attenzione al

territorio e ai luoghi passa anche dalla valorizzazione del suo patrimonio culturale e artistico. Nei secoli la Banca si è quindi fatta custode e promotrice di bellezza attraverso l'arte e la cultura, elementi essenziali per la salvaguardia e la tenuta sociale contribuendo al benessere della collettività e sostenendo l'arte come forma di arricchimento personale ed emotivo. Un approccio che si è confermato e irrobustito anche nel 2019 attraverso alcune direttrici chiave:

1) gestire e valorizzare l'ospitalità connessa ai due "Palii di Siena", rendendo i due storici momenti d'eccellenza per la città di Siena un veicolo privilegiato per il potenziamento relazionale e il raccordo istituzionale;

2) promuovere e favorire iniziative in campo artistico, utilizzando opere d'arte legate ai territori di riferimento (mostre, restauri e iniziative specifiche): spicca qui "Invito al Monte", evento mensile volto al contatto con i pubblici interessati a fruire gratuitamente della dimora storica della Banca per eccellenza, ovvero il sito di piazza Salimbeni a Siena, e delle opere d'ingegno in essa contenute;

3) valorizzare le opere d'arte della collezione della Banca attraverso prestiti per mostre nazionali e internazionali;

4) incrementare le *partnership* con le Accademie d'arte con iniziative dedicate ai giovani artisti attraverso strumenti digitali Lato talent, la Banca ha confermato il proprio storico appoggio alla Fondazione Accademia Musicale Chigiana, eccellenza di Siena ma nota in tutto il mondo, tesa a valorizzare e promuovere il patrimonio musicale nazionale e internazionale e a supportare l'alta formazione e la crescita professionale dei giovani fuoriclasse della musica classica;

5) accrescere le azioni di networking istituzionale attraverso le Fondazioni territoriali di riferimento, Antonveneta e BAM, intese come presidi per l'ascolto, diramazioni delle strategie comunicazionali della Banca e veicoli catalizzanti al fine di incidere proattivamente sulle comunità sottostanti: la Fiera Millenaria Gonzaga, il Festivalletteratura e la grande mostra dedicata a Giulio Romano hanno scandito, con il sostegno di Banca e Fondazione locale, il 2019 culturale e sociale di Mantova; su Padova il contributo di Banca e Fondazione Antonveneta ha invece riguardato la stagione concertistica 2019-2020 degli "Amici della Musica di Padova", le attività musicali dei "Solisti veneti", e l'evento "Sei musicisti in cerca d'autore";

6) una menzione a parte merita il coinvolgimento della Banca sul "Italy Corporate Governance Conference", evento organizzato da Assonime e Assogestioni e principale occasione di confronto, anno dopo anno, sullo stato dell'arte della *corporate governance* in Italia, coinvolgendo esponenti di primo piano delle istituzioni, delle imprese e della comunità finanziaria italiana e internazionale: a valorizzazione della partecipazione della Banca, la presenza della Presidente Bariatti in qualità di *speaker* al "Panel discussion: The inclusion of sustainability issues in the strategy and risk management of listed companies" ha fornito l'occasione per illustrare gli attuali impegni di BMPS sui temi legati alla sostenibilità e alle politiche industriali e strategiche connesse.

103.3 Le attività connesse a eventi e sponsorizzazioni sono formalmente regolamentate nella normativa aziendale, disponibile alla consultazione diretta e trasparente di tutti i

dipendenti e delle funzioni interessate della Banca. Circa la gestione delle pratiche di formalizzazione e contrattualizzazione delle sponsorizzazioni, la Banca si premura di far sottoscrivere alla controparte/*sponsee* un apposito documento afferente la legge "modello ex d.lgs. n. 231/2001" al fine di prevenire la responsabilità penale degli enti.

FOCUS: "Invito al Monte"

L'iniziativa

Condividere il proprio non comune patrimonio artistico e farne una leva per rinnovare il dialogo con le comunità e gli *stakeholder*, ponendo la cultura al centro, come valore collettivo e motore per un benessere diffuso. Con questo spirito, Banca Monte dei Paschi ha deciso di aprire al pubblico il museo e l'archivio storico in Piazza Salimbeni, a Siena, con l'iniziativa dal titolo "**Invito al Monte**".

Il progetto ha offerto nel 2019, a turisti e appassionati, l'opportunità di visitare l'antico palazzo, in via straordinaria e completamente gratuita, in orari dedicati mattutini e pomeridiani e con l'affiancamento di guide certificate messe a disposizione dalla Banca.

Banca Monte dei Paschi di Siena considera da sempre il suo straordinario patrimonio artistico un tesoro da condividere con la comunità in cui opera e con questa serie di aperture straordinarie mensili ha voluto dare l'opportunità a chi lo desidera di visitare il museo e conoscere i capolavori che esso custodisce.

Il 2019 ha visto la realizzazione di due tappe: la prima, sabato 30 novembre; e la seconda, sabato 14 dicembre. Il primo appuntamento ha contato 365 partecipanti mentre il secondo 350:

| Appuntamenti "Invito al Monte" | Numero partecipanti |
|---------------------------------------|----------------------------|
| 1. 30.11.2019 | 365 |
| 2. 14.12.2019 | 350 |

Visti gli impatti più che positivi, sia per numero di accessi che per *brand reputation* conferita alla Banca, l'iniziativa verrà prorogata anche nel 2020: il 18 gennaio si è già registrato il primo evento, che ha ribadito il successo dei precedenti con 350 ingressi.

Percorso espositivo

Il percorso espositivo studiato per l'occasione comprende la visita del museo San Donato che si trova nella sede storica della Banca, Rocca Salimbeni, a Siena. Il museo si snoda attraverso i diversi corpi di fabbrica che componevano l'antico castellare Salimbeni: il fondaco, luogo di compravendita delle merci; l'ampio cortile della Dogana, fulcro del palazzo; la famosa scala progettata dall'architetto fiorentino Pierluigi Spadolini; la sala di studio e consultazione, la galleria Peruzziana e infine la pinacoteca, riallestita in anni recenti seguendo i più moderni standard museali.

Qui i visitatori possono ammirare la collezione che Banca Mps ha acquisito nel corso dei secoli: opere di pittura, scultura, grafica e arte decorativa, in larga parte realizzate da artisti senesi o legati alla città, quali Pietro Lorenzetti, Stefano di Giovanni detto il Sassetta, Sano di Pietro, Rutilio Manetti o Bernardino Mei, spesso commissionate dalla Banca stessa, che con il loro splendore restituiscono un significativo spaccato della storia e della cultura di Siena.

Oltre ai preziosi capolavori artistici (dei quali fa parte anche una ampia collezione di opere contemporanee) è possibile visitare l'archivio storico, dove sono custoditi numerosi documenti antichi e libri mastri e contabili risalenti ai primi anni di attività della Banca.

Al termine del tour, un saluto dagli allievi dei corsi universitari dell'Accademia musicale Siena Jazz, tra le principali fucine italiane di alta formazione, che ha accettato di arricchire l'iniziativa con le esibizioni dei propri giovani talenti.

6.6.3 MPS Orienta

103.1 Il Gruppo ha attuato un complesso di attività che prende il nome di MPS Orienta per concorrere all'obiettivo sociale di preparare i giovani al mondo del lavoro e rafforzare il suo radicamento territoriale e l'immagine aziendale. Il progetto si propone di creare un legame tra percorsi di studio e mondo del lavoro. Le principali iniziative all'interno del progetto sono:

- **Apprendistato di alta formazione e ricerca (AAFR).** Ogni anno l'azienda riserva a giovani studenti dell'Università di Siena un certo numero di contratti di lavoro per consentire un confronto diretto tra le materie di studio e le attività professionali ai fini del conseguimento della laurea (16 nel 2019 e 15 a inizio 2020). I giovani individuati sono inseriti in settori ad alta specializzazione e per ognuno è previsto un programma formativo suddiviso in tre ambiti: formazione di ingresso (*training on the job*),

formazione tecnico-professionale, formazione sulle competenze trasversali. A conclusione del periodo di apprendistato, e a valle di un sistema di valutazione strutturato, gli apprendisti vengono confermati con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato.

- **“Percorsi per le competenze trasversali e l’orientamento”** (ex Alternanza Scuola-Lavoro). Un percorso in azienda per orientare gli studenti dell’ultimo triennio delle scuole secondarie superiori e arricchire la formazione scolastica con ulteriori competenze spendibili anche nel lavoro. Nel 2019 sono state coinvolte oltre 20 scuole superiori su tutto il territorio nazionale e di più 300 studenti, 70 dei quali sono stati ospitati nelle strutture specialistiche del Gruppo per un periodo medio di due settimane, per un totale di oltre 4000 ore. Durante il percorso i giovani vengono preparati su tematiche di educazione finanziaria, prodotti bancari di base, finanza e bancassicurazione, anche con esercitazioni pratiche e corsi online.

- **Talent Day.** Giornate di orientamento al lavoro ed educazione finanziaria organizzate nelle sedi di Siena, Firenze e Roma con la partecipazione di oltre 200 ragazzi under 30. Diversi i temi trattati: il valore dell’informazione nella finanza, l’impatto dei *megatrend* sugli investimenti, i nuovi canali di *recruiting*, le nuove *hard & soft skills*, come scrivere un CV efficace, la *social reputation*, le prove di *assessment*, come prepararsi per un colloquio di lavoro. Sono dedicati in particolare a:

- ✓ giovani non clienti;
- ✓ giovani clienti;
- ✓ figli/nipoti dei clienti della Banca;
- ✓ figli di dipendenti.

Ai giovani che partecipano ai Talent Day viene sottoposto un questionario di *customer care* anonimo per valutare la concretezza degli argomenti trattati e l’utilità delle informazioni ricevute. A oggi la valutazione complessiva dell’iniziativa si attesta a 4,34 su una scala da 1 a 5.

- **Career Day.** Rappresentanti di BMPS hanno partecipato ai Career Day organizzati dall’Università di Siena e di Verona, dove hanno incontrato circa 400 studenti universitari.

- **Tirocini** (curricolari ed extracurricolari). Il Gruppo ha all’attivo convenzioni con oltre 30 enti e università italiane per svolgere tirocini in funzioni specialistiche coerenti con i percorsi di studio. Nel 2019 sono stati attivati oltre 100 tirocini in strutture centrali, alcuni dei quali conclusi con l’assunzione.

| Indicatori MPS Orienta | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|------|------|------|
| AAFR – Contratti messi a bando | 15 | 16 | 5 |
| Tirocini attivati* – Curricolari, Non Curricolari, Project Work | 105 | 120 | 66 |
| ASL – Scuole superiori coinvolte | 24 | 18 | 10 |
| ASL – Studenti coinvolti in progetti di ASL | 68 | 75 | 41 |
| Talent Day – Tappe sul territorio | 3 | 6 | |
| Talent Day – Giovani coinvolti | 167 | 296 | |
| Career Day – Studenti incontrati | 400 | 350 | 350 |

* Nel triennio, dopo la fine del tirocinio, sono stati assunti 21 giovani

All'interno delle attività di MPS Orienta sono previsti specifici interventi di educazione finanziaria al fine di sensibilizzare i giovani sul fronte del risparmio gestito e degli investimenti responsabili e sostenibili. Nel 2019 hanno partecipato a questi incontri 225 giovani tra i 16 e i 27 anni.

6.6.4. Educazione finanziaria

Il Gruppo ritiene che la diffusione di cultura finanziaria sia fondamentale per colmare divari sociali e favorire l'inclusione e la partecipazione dei cittadini. L'educazione finanziaria è pertanto un importante strumento a favore dello sviluppo sostenibile del Paese. Il Gruppo, nel corso del 2019, ha organizzato una serie di attività rivolte ai giovani e alla clientela per diffondere la consapevolezza dei temi finanziari quali l'uso più consapevole del denaro, la conoscenza dei meccanismi del credito e degli strumenti di pagamento e finanziari in genere. Un impegno, questo, che il Gruppo esercita con senso di responsabilità sociale, anche in coerenza con i valori espressi nel proprio Codice Etico.

Il Gruppo ha intrapreso da anni un progetto di attività info-formative dirette alla propria clientela: il progetto di educazione consta di incontri sul territorio, in collaborazione anche con primarie case di investimenti che forniscono il loro contributo in tema di *view* di mercato o su tematiche specifiche per spiegare i diversi strumenti finanziari. Il tutto per accrescere la consapevolezza e le competenze dei clienti, anche su tematiche attuali come quelle in ambito *Environmental, Social, Governance* (ESG). Inoltre, durante l'anno

vengono pianificate numerose sessioni formative, anche con enti certificati e partner di elevato *standing*, rivolte principalmente ai Private Banker, oltre che ad altri ruoli della filiera Wealth Management, per migliorare la preparazione e accrescere la qualità del servizio offerto al cliente, soprattutto alla luce dell'evoluzione continua del contesto normativo. Le principali tematiche affrontate sono: mercati finanziari, *asset allocation*, Mifid II, *Advisory* non finanziario, *Asset protection*, percorsi *lvass*, *coaching* manageriale, antiriciclaggio, trasparenza, gestione relazione con cliente, *skill* manageriali.

GRI FS16 Nel 2019 sono stati organizzati 28 incontri info-formativi rivolti alla clientela Private e Family Office nei quali sono stati coinvolti 1302 partecipanti.

BANCA WIDIBA:

Incontri locali con la clientela per diffondere la consapevolezza finanziaria tra le persone

Un esempio di generazione di valore sociale della consulenza e di considerazione del brand.

In Italia il livello di educazione finanziaria è ancora basso e oggi più che mai il cliente ha bisogno di essere affiancato in un percorso di pianificazione economico-finanziaria e patrimoniale che metta al centro i suoi reali bisogni e quelli del suo nucleo familiare, partendo proprio dalla consapevolezza.

Lo scenario in continuo mutamento, l'invecchiamento della popolazione, la polarizzazione della ricchezza, la nuova composizione delle famiglie, sono solo alcuni dei contenuti degli incontri. Nel 2019 sono stati organizzati eventi info-formativi dedicati alla clientela *prospect* ed esistente, con l'obiettivo di promuovere la cultura della consapevolezza nella gestione dei risparmi.

L'obiettivo è far riflettere il pubblico su quanto sia importante una buona educazione finanziaria: questo genera consapevolezza verso i propri bisogni finanziari e verso la comprensione di una gestione e programmazione delle proprie risorse personali e familiari, con una visione a lungo termine. Un percorso di consapevolezza con focalizzazione sui rischi e sulla gestione degli stessi.

Si sono svolti 51 eventi info-formativi rivolti alla clientela e su tutto il territorio nazionale che hanno visto il coinvolgimento di 2600 clienti e *prospect*.

OPEN STORIES

Progetto di educazione all'*open banking*. La direttiva europea sui pagamenti PSD2 apre alla condivisione dei dati tra i diversi attori dell'ecosistema bancario, autorizzata dai clienti.

Open Stories è un laboratorio di educazione all'*open banking* rivolta alla clientela e al mercato.

Un dialogo attivo con i clienti per parlare di *open banking*; per educarli a un sistema che sta cambiando; per raccontare che cosa vuol dire condividere i propri dati.

Open Stories rimette al centro il dialogo con il cliente attraverso le storie di persone, che hanno interpretato in modo "*open*" la propria vita o la propria professione. Creiamo un'esperienza, che genera un racconto a più voci capace di raggiungere, coinvolgere e far riflettere. Un laboratorio a puntate che vede coinvolti, in una sorta di staffetta, personaggi che condividono la loro storia.

7. IL CAPITALE UMANO (103.1-103.2-103.3)

Nel 2019 il Gruppo Montepaschi ha avviato un percorso per la definizione della propria Identità Strategica. In questo percorso sono stati individuati 4 elementi chiave che la caratterizzano: la Semplicità, l'Innovazione, il Benessere e l'Ascolto. La Sostenibilità è trasversale ed è fattore comune a tutti i quattro elementi.

Per questo motivo tutte le iniziative sviluppate dalla Direzione Chief Human Capital Officer hanno avuto come linee guida gli elementi dell'Identità Strategica:

- in termini di ascolto, elemento fondante della relazione con i dipendenti, è stato confermato un programma di incontri dell'Amministratore Delegato con la Rete Commerciale nei territori ed è stata effettuata una nuova rilevazione del clima interno (che ha visto una grande partecipazione con la restituzione di oltre 19.000 questionari); inoltre è stato potenziato il tema dell'ascolto delle risorse, tramite colloqui strutturati presso le Unità Organizzative, per rilevare in modo più efficace le esigenze delle singole persone e presidiare il clima interno.

Di rilevante importanza ai fini dell'ascolto è anche il dialogo continuo con le Organizzazioni sindacali sulle tematiche inerenti il personale nei diversi tavoli di trattativa e confronto.

- per quanto attiene il benessere delle persone, il Gruppo è da sempre impegnato nelle politiche di welfare, che generano grande valore per le persone e contribuiscono al miglioramento del clima aziendale. Il Welfare è un elemento centrale della contrattazione di secondo livello. Le policy di indirizzo e operative garantiscono uniformità di trattamento e pari opportunità di accesso. Pur in un quadro di

compatibilità e sostenibilità economica complessiva, il welfare interno è stato integrato nel tempo con beni e servizi che rispondevano all'evoluzione dei bisogni dei dipendenti, del personale in quiescenza e dei loro nuclei familiari (attualmente circa 70 mila persone).

Inoltre, prosegue l'impegno di promuovere la piena occupazione, e una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile nel tempo e che permetta di valorizzare e sviluppare le competenze di ognuno:

- in tema di *Diversity&Inclusion* (D&I) sono state sviluppate iniziative dedicate al "*Diversity Management*" per creare condizioni favorevoli a far emergere le differenze e sviluppare azioni concrete tese ad aumentare la consapevolezza sull'importanza della diversità e dell'inclusione. In particolare, monitoriamo alcuni KPI (percentuale di donne in ruoli di responsabilità) e sono stati definiti nuovi parametri per misurare la sostenibilità delle attuali politiche gestionali (ad esempio la percentuale di donne nei ruoli liberati in un anno);

- sulla base degli accordi sindacali nel tempo sottoscritti, sono state rimodulate le misure per contenere il costo del personale, in linea con gli obiettivi del Piano, preservando i principi di equità sociale e i livelli retributivi più bassi. Ad esempio:

- revisione delle giornate di assenza obbligatorie (non retribuite);
- contributo straordinario dei dirigenti;

- in un'ottica di valorizzazione delle competenze professionali, nella messa a terra delle principali manovre gestionali è stato adottato un approccio di *skill gap analysis* nella scelta dei candidati per i ruoli impattati. Tale approccio ha permesso di censire le competenze dei singoli e definire percorsi formativi e di affiancamento per i nuovi ruoli, oltre a percorsi di riqualificazione dedicati per le risorse in *job rotation* e in uscita dai ruoli di responsabilità.

Tra le nuove attività intraprese nel 2019 ricordiamo in particolare:

- interventi evolutivi all'applicativo di gestione utilizzato dalla Filiera HR (*HR Cloud*) rendendolo disponibile anche alla *Business Line*. Lo strumento è innovativo sia per quanto attiene i contenuti (fornisce un insieme d'informazioni nuove o reperibili su applicativi diversi) sia per le modalità con cui vengono definite le nuove implementazioni (ascolto degli utenti). L'accesso su dispositivi mobili ne garantisce un utilizzo semplice e veloce, anche fuori dalla propria postazione di lavoro;

- migliorato e ampliato il welfare interno con: interventi sulle condizioni dei finanziamenti ai dipendenti, passaggio al buono pasto elettronico con incremento dell'importo, ampliamento delle modalità di donazione (anche a ore e non solo a giornate intere) per l'istituto di solidarietà collettiva MPSolidale, il rimborso delle spese

di trasporto (in alternativa alla preesistente indennità di pendolarismo) che favorisce l'utilizzo dei mezzi pubblici;

- intrapreso un percorso di sviluppo della cultura inclusiva attraverso la progettazione di percorsi formativi che hanno visto la loro prima realizzazione nell'ultimo trimestre dell'anno e che saranno parte integrante dei piani formativi del prossimo biennio. Per condividere la rilevanza strategica di intraprendere un percorso di alfabetizzazione sulle tematiche della D&I sono stati coinvolti innanzitutto i primi riporti dell'AD in un incontro nel corso del quale sono state approfondite le potenzialità positive della gestione della diversità, sia a livello individuale sia aziendale, e dello sviluppare le competenze chiave per gestire e valorizzare la diversità dei propri collaboratori e colleghi; nell'ambito dell'incontro è stato inoltre illustrato il programma MPS D&I 2019/2021. Uno degli elementi centrali del Programma è stato l'individuazione e formazione degli *Ambassador* della D&I in MPS; sono state infatti individuate 28 risorse (provenienze eterogenee: HR, Business Line, rete e DG) che dovranno essere portatrici della cultura della diversità, supportando la strategia aziendale sul tema. Hanno partecipato a un'attività formativa di due giornate: la prima per approfondire i contenuti della *diversity* e la seconda incentrata sulle attività dell'*Ambassador*.

- avviato il programma Management Plurale con la prima edizione riservata ai Responsabili di Direzione e di Area ai General Manager e agli Head Of Lending; il programma nel corso del 2020/2021 sarà esteso a tutti i responsabili di risorse.

- realizzazione di un piano di incontri di orientamento al lavoro ed educazione finanziaria dedicati ai giovani.

Gestione e verifica delle politiche per le risorse umane

Il Gruppo MPS si è dotato di una Direttiva che definisce il modello organizzativo (principi, responsabilità e attività) per il Processo di Gestione Risorse Umane.

L'obiettivo è attuare, nel rispetto delle norme di legge e del contratto nazionale e aziendale, le politiche di Gestione Risorse Umane. Queste tendono a garantire la massimizzazione delle performance aziendali con la valorizzazione delle professionalità interne, creando opportunità di sviluppo per le persone in linea con le loro aspirazioni ed esigenze. Per perseguire sostenibilità e valorizzare la diversità, nell'attuazione di progetti o politiche è eseguita un'analisi *gender-based*.

In conformità con lo spirito della Direttiva, con l'obiettivo di massimizzare le relazioni e le interazioni con il personale, la gestione delle Risorse Umane segue una logica di portafogliazione individuale secondo la quale ogni risorsa è associata a un Gestore RU. Ciò consente un'interazione costante e un approccio personalizzato che garantisce una

relazione di qualità e l'aggiornamento delle informazioni sulle singole risorse. In tutti i progetti HR è stato adottato un approccio per valorizzare la diversità, con focus sul genere. I piani di *Job Rotation* valorizzano le opportunità professionali e seguono logiche di trasparenza. I piani di sviluppo professionale e manageriale assicurano la massima copertura degli organici e includono percorsi formativi di riqualificazione per l'adeguamento delle competenze.

Per verificare le politiche gestionali di periodo, sono stati utilizzati parametri e indicatori gestionali di *Job Rotation* (al 31/12/2019 a livello Banca 46,01% e a livello Gruppo 46,12 %) e *Job Rotation Manageriale* (al 31/12/2019 a livello Banca 55,68% e a livello Gruppo 53,06%).

OBIETTIVI/PROGETTI 2020

Tra i progetti previsti per il 2020 il Gruppo MPS ha previsto di:

- avviare il *Women Leadership Program*, volto a sostenere lo sviluppo manageriale delle donne in ruoli di responsabilità, facilitando la consapevolezza di sé e delle proprie competenze. Per le donne già inserite nei piani di continuità manageriale della prima linea dell'AD sarà avviato un percorso di apprendimento guidato e di affiancamento. Il programma ha inoltre l'obiettivo di facilitare l'integrazione dei colleghi diversamente abili oltre che di favorirne l'espressione all'interno dell'Azienda, aumentando la sensibilità e la percezione della popolazione aziendale sui temi della disabilità; saranno pertanto previsti dei momenti formativi. Inoltre nel 2020 è previsto il rilascio di un corso per il contrasto alle molestie sul luogo di lavoro rivolto a tutti i dipendenti;
- sviluppare un sistema di Riqualificazione permanente delle risorse per rispondere alla veloce obsolescenza delle competenze derivante dal contesto di mercato dinamico, dalla ripida curva di innovazione tecnologica e da una sempre maggiore spinta alla digitalizzazione che sta impattando il settore;
- 5 eventi di orientamento al lavoro ed educazione finanziaria per 300 studenti di 10 scuole superiori su tutto il territorio nazionale (con una settimana in azienda per 60 di loro);
- 9 eventi di orientamento al lavoro ed educazione finanziaria per giovani dai 18 ai 27 anni, su tutto il territorio nazionale.

WIDIBA YOP – YEAR OF THE PEOPLE, ATTIVISMO E VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Nel 2019 Banca Widiba ha concretizzato YOP – Year of the People – un progetto interamente dedicato alle risorse interne. Si tratta di un piano di sviluppo ed *engagement* per i dipendenti della Banca che ha l'obiettivo di

- accrescere le competenze
- rafforzare il senso di appartenenza
- creare comportamenti virtuosi
- sentire l'azienda come parte di sé
- sviluppare la capacità di raccontarsi

Per concretizzare la *mission* di YOP, è stato istituito il *Together Team*, un comitato di *engagement*, con l'obiettivo di ascoltare e farsi portavoce dei colleghi, supportando l'implementazione delle iniziative da loro create e/o a loro dedicate.

L'impegno del Team e delle Direzioni coinvolte ha dato vita a momenti di condivisione: *Widiba talk*, *Work Together* e *Sharing* di competenze. Oltre alla condivisione di competenze trasversali, tutti i Direttori si sono impegnati per offrire ai dipendenti delle attività di formazione verticale.

Risultati 2019

- +30 attività formative e ludiche
- +400 presenze ai corsi

Il progetto ha avuto per il 2019 due declinazioni

- l'individuazione di una persona dell'azienda che incarna tutti i valori rappresentati dal progetto YOP. Il riconoscimento è un percorso formativo individuale, capace di sviluppare competenze e *soft skill*;
- la partenza di un progetto di *Smart Working*, che troverà la sua realizzazione nel 2020.

7.1 TUTELA DELLE RISORSE UMANE

103.1 Le persone del Gruppo sono considerate l'elemento principale per assicurare un'elevata qualità del servizio al cliente e realizzare gli sfidanti obiettivi del Piano Industriale. Per questo la tutela dell'occupazione è prioritaria per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine del Gruppo.

Il welfare aziendale, come sistema volto a soddisfare i bisogni dei colleghi e dei loro familiari, è una leva importante per sostenere la motivazione e il coinvolgimento delle persone.

GRI 103.2 - La quantità e le caratteristiche professionali delle risorse da assumere sono definite nel processo annuale di pianificazione degli organici. Il processo garantisce che le risorse inserite siano idonee a mantenere le professionalità in azienda e a svilupparle, in linea con gli obiettivi di Piano Industriale.

La Banca assicura il rispetto dei principi di uguaglianza e di pari opportunità nelle attività di selezione e reclutamento, rifiutando qualunque forma di favoritismo o clientelismo.

Come previsto dagli accordi sindacali vigenti, in caso di assunzioni numericamente significative, la Banca avvia un confronto con le OO.SS. sulle metodologie selettive da adottare.

Nel 2019 sono state assunte 163 nuove risorse:

- 57 (41 Banca, 16 Società del Gruppo) assunzioni a tempo indeterminato di cui 21 appartenenti alla categoria dei disabili e 16 familiari di dipendenti deceduti in servizio (tale politica di Welfare, accessibile ai lavoratori di qualsiasi categoria professionale, viene portata avanti dall'azienda da quasi un secolo);
- 16 (tutti Banca) laureandi con contratti di Apprendistato di Alta Formazione e Ricerca;
- 90 (82 Banca, 8 Società del Gruppo) risorse inserite con contratti di lavoro a tempo determinato, per la quasi totalità poi trasformati a tempo indeterminato.

Nel quarto trimestre 2019 sono state avviate nuove selezioni per l'assegnazione di 15 contratti di Apprendistato di Alta Formazione e Ricerca a laureandi dell'Università di Siena.

Per coprire le esigenze di organico delle varie strutture della Banca, la Direzione Risorse Umane tende ad applicare il principio di valorizzazione e sviluppo delle professionalità interne. Per questo si avvale spesso della piattaforma di *job posting* che permette ai dipendenti di candidarsi per le posizioni aperte. Nel 2019 sono state gestite oltre 371 candidature per la copertura di 29 posizioni. Nel caso in cui non sia possibile la copertura interna, ricorre al mercato con un processo di *recruiting* e selezione.

Il *welfare* in MPS e nel Gruppo ha radici antiche. Ogni elemento è fondamentale per sostenere i colleghi e le loro famiglie in termini economici, sociali e di conciliazione tempo di vita/lavoro. Contribuisce così all'aumento di soddisfazione, benessere, alla fidelizzazione e alla produttività.

Ecco alcuni istituti che lo compongono:

- programma di copertura delle spese mediche (estendibile ai familiari), polizza infortuni e altro;
- fondi di previdenza aziendali a cui le aziende del Gruppo destinano il 2,5% della retribuzione imponibile ai fini TFR e ne sostengono le spese di gestione (*);
- sistema di permessi e congedi, in particolare a sostegno della genitorialità e meccanismi di *smart working*;

- MPS Solidale fondo di solidarietà interna alimentato dalle donazioni di ore e giornate da parte dei colleghi o di quote di retribuzione da parte dei livelli manageriali più elevati, per permettere ai colleghi di disporre di tempo per far fronte a gravi e accertati bisogni personali e familiari, dando priorità alla cura dei figli;
- permessi di studio per studenti lavoratori;
- iniziative per l'istruzione dei figli.

Diversi gli istituti a sostegno al reddito: condizioni agevolate su finanziamenti, servizi e prodotti bancari, buoni pasto, indennità per il personale di nuova assunzione o per compensare specifici disagi (es. pendolarismo), altri supporti alle spese familiari attraverso il contributo della Banca alla Cassa Mutua (erogazioni per studio dei figli, per familiari con handicap, per anziani non autosufficienti...). A queste si aggiunge l'attività della Cassa di Previdenza MPS che gestisce parte del proprio patrimonio immobiliare e garantisce condizioni di locazione a canoni agevolati ai dipendenti del Gruppo. Un'importante iniziativa, portata avanti da quasi un secolo, è l'assunzione di familiari di dipendenti deceduti in costanza di servizio (o in costanza di esodo).

(*) i Fondi Pensione MPS (Fondo Pensione MPS e Cassa di Previdenza MPS), di cui la Banca è Fonte Istitutiva insieme alle Organizzazioni Sindacali, rappresentano una significativa esperienza nel proprio panorama di riferimento in tema di Responsabilità Sociale degli Investimenti.

L'impianto di allocazione, definito nel Documento Politiche di Investimento sia per la gestione in mandato a Banca MPS sia per la gestione diretta realizzata dai singoli CdA, è orientato ai criteri ESG ed entrambi i Fondi hanno sottoscritto il Protocollo UNPRI (Principles for Responsible Investment) e la partecipazione al Forum per la Finanza Sostenibile (FFS).

Entrambi i Fondi adottano un *Advisor* Etico che, oltre a fornire elementi di esclusione ex ante, misura la performance qualitativa ESG del portafoglio.

Nell'ultimo biennio il Fondo Pensione MPS (€ 1,35mld AUM) è risultato il miglior fondo ESG nella categoria dei fondi pensione pre-esistenti nella graduatoria stilata da FFS.

Sotto il profilo della *Governance*, entrambi i Fondi hanno Consigli di Amministrazione che realizzano la parità di genere.

GRI 103.3 - Il processo selettivo prevede l'analisi dell'esigenza interna, ricerca sul mercato, migliore conoscenza e valutazione del candidato, condivisione con la funzione di business interessata, *reporting* e monitoraggio verso gli Organi Deliberanti. In coerenza con il modello manageriale, i processi di assunzione/sostituzione si differenziano in relazione al ruolo e al *cluster* di appartenenza.

Queste le fasi del processo:

- Analisi dell'esigenza interna
- *Recruiting* e Selezione
- Assunzione e inserimento in azienda delle Risorse selezionate dal mercato
- Monitoraggio e *Reporting*

L'inserimento delle risorse si articola in due momenti.

- Inserimento in azienda (*Induction*- affiancamento) – Percorso di inserimento delle risorse, diverso a seconda del ruolo da ricoprire. All'istaurarsi del rapporto di lavoro, ogni risorsa riceve le informazioni sulle caratteristiche della funzione da svolgere e sugli elementi normativi come regolati dal CCNL.
- Feedback strutturati – Nel primo anno sono fissati momenti di incontro trimestrali/semestrali con la risorsa per verificare il livello di soddisfazione e integrazione, e con la filiera di appartenenza per monitorare l'efficacia del processo selettivo.

201.3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento

Il personale attivo iscritto alla sezione integrativa della Cassa di Previdenza della Banca al 31.12.2019 era di 162 unità (103 maschi, 59 femmine) con una passività, determinata secondo i principi contabili internazionali, di euro 44.882.477.

La sezione viene accreditata di un contributo a carico della Banca pari all'1,50% dell'imponibile contributivo I.N.P.S. relativo ai dipendenti aderenti alla sezione stessa (art. 26 Statuto).

In relazione al bilancio semplificato (così detto Surplus/(Deficit)), considerando che per i 2577 pensionati (1.333 maschi, 1.244 femmine) la passività secondo i principi contabili internazionali fino al raggiungimento del primo livello di copertura, così come indicato all'art.29 lettera C dello statuto, ammonta a euro 97.402.316, rileviamo il seguente surplus:

| | | | | | | |
|-------------------------------|---------|------------|----|----------|------|---------------|
| ASSETS | FAIR | VALUE* | 30 | NOVEMBRE | 2019 | 330.287.139 |
| DEFINED | BENEFIT | OBLIGATION | 31 | DICEMBRE | 2019 | (140.282.759) |
| SURPLUS/(DEFICIT) 190.004.380 | | | | | | |

GRI 402.1 - Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi

In tutti i casi di riassetto, riorganizzazione aziendale o altre attività che comportino ricadute sul personale sotto il profilo dell'organizzazione del lavoro e della mobilità territoriale e professionale, la Banca deve attivare, per norme di CCNL, apposite procedure di informativa e/o confronto sindacale per analizzare gli impatti sulle risorse. Solo dopo la chiusura del confronto, che ha durata diversa e prefissata dalle norme di contratto a seconda del riassetto (orientativamente da 10 a 50 giorni), la Banca può mettere a terra le manovre previste.

| INDICATORI - OCCUPAZIONE | | | |
|--|--------|--------|--------|
| GRI 102.8 Informazioni sui dipendenti e | 2019 | 2018 | 2017 |
| DIPENDENTI TOTALI (N.) | 21.814 | 22.699 | 22.986 |
| UOMINI | 10.739 | 11.352 | 11.554 |
| DONNE | 11.075 | 11.347 | 11.432 |
| CLASSI DI ETA' | 21.814 | 22.699 | 22.986 |
| Fino a 30 anni | 244 | 231 | 316 |
| Da 30 a 50 anni | 11.607 | 12.396 | 13.211 |
| Oltre 50 anni | 9.963 | 10.072 | 9.459 |
| | | | |
| TIPOLOGIA CONTRATTUALE | | | |
| Full time tempo indeterminato (n.) | 19.476 | 20.358 | 20.687 |
| UOMINI | 10.593 | 11.224 | 11.436 |
| DONNE | 8.883 | 9.134 | 9.251 |
| Full time TI con Part Time a scadenza (n.) | 2.101 | 2.097 | 2.049 |
| UOMINI | 106 | 103 | 90 |
| DONNE | 1.995 | 1.994 | 1.959 |
| Part-time Tempo Indeterminato (n.) | 165 | 189 | 195 |
| UOMINI | 10 | 9 | 8 |
| DONNE | 155 | 180 | 187 |
| TI Part-Time con orario FT TD (n.) | 38 | 32 | 30 |
| UOMINI | 8 | 8 | 9 |
| DONNE | 30 | 24 | 21 |
| Full time Tempo Determinato (n.) | 18 | 23 | 20 |
| UOMINI | 10 | 8 | 8 |
| DONNE | 8 | 15 | 12 |
| Full time Apprendistato (n.) | 15 | | 5 |
| UOMINI | 11 | | 3 |
| DONNE | 4 | | 2 |
| PartTime Tempo Determinato (n.) | 1 | | |
| UOMINI | 1 | | |
| DONNE | | | |
| FT | 19.547 | 20.413 | 20.742 |
| UOMINI | 10.622 | 11.240 | 11.456 |
| DONNE | 8.925 | 9.173 | 9.286 |
| PT | 2.267 | 2.286 | 2.244 |
| UOMINI | 117 | 112 | 98 |
| DONNE | 2.150 | 2.174 | 2.146 |

| GRI 401.1 Nuove assunzioni e turnover (numero totale e tasso) | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| ASSUNZIONI | 167 | 95 | 104 |
| UOMINI | 84 | 40 | 49 |
| DONNE | 83 | 55 | 55 |
| CLASSI DI ETA' | | | |
| fino ai 30 anni | 105 | 39 | 50 |
| da 31 a 50 anni | 55 | 49 | 52 |
| oltre 50 anni | 7 | 7 | 2 |
| TIPOLOGIA CONTRATTUALE | | | |
| Full time tempo indeterminato | 61 | 78 | 84 |
| Full time Tempo Determinato | 89 | 17 | 15 |
| Full time Apprendistato | 16 | | 5 |
| Part time Tempo Determinato | 1 | | |
| FT | 165 | 93 | 104 |
| PT | 2 | 2 | 0 |
| Cessazioni N. | 1065 | 300 | 2159 |
| Altri movimenti n. | 13 | -82 | 6 |
| Turnover % | 5,6% | 1,7% | 9,8% |
| UOMINI | 708 | 217 | 1507 |
| DONNE | 357 | 83 | 652 |
| CLASSI DI ETA' | | | |
| fino a 30 anni | 14 | 5 | 16 |
| da 31 a 50 anni | 129 | 144 | 168 |
| oltre 50 anni | 922 | 151 | 1975 |
| Turnover dimissioni volontarie % | 1,4% | 1,1% | 1,3% |

403.2 Il numero delle assunzioni è cresciuto nel 2019 a fronte della selezione per BMPS di circa 65 risorse giovani, assunte con contratto a Tempo Determinato (poi convertito a fine anno a Tempo Indeterminato) e destinate alla Rete Commerciale. Al netto di tali assunzioni il dato è sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti. Relativamente alle cessazioni, sia nel 2019 che nel 2017 sono state attivate manovre di uscita agevolata dal servizio attraverso il ricorso allo strumento del Fondo di Solidarietà di Settore; tali manovre hanno portato alla cessazione rispettivamente di 750 e 1.800 risorse. Al netto di tali uscite, le cessazioni per naturale turn over (dimissioni, pensionamenti, risoluzioni consensuali, ecc.) sono in linea nel triennio: circa 300 all'anno.

| | | | | | | | | | |
|---|------|-------|--------|------|-----------|--------|------|-----------|--------|
| GRI 401.2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato | 2019 | DONNE | UOMINI | 2018 | DONN E | UOMINI | 2017 | DONN E | UOMINI |
| Copertura benefit dipendenti part-time e a termine vs dipendenti a tempo pieno | 100% | | | 100% | | | 100% | | |

| | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|--------|-------|-----------|--------|-------|-----------|--------|
| GRI 401.3 Congedo parentale | 2019 | DONNE | UOMINI | 2018 | DONN E | UOMINI | 2017 | DONN E | UOMINI |
| Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale | 7.216 | 4.291 | 2.925 | 7.512 | 4.440 | 3.072 | 7.706 | 4.439 | 3.167 |
| Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (*) | 1.621 | 1.523 | 98 | 1.690 | 1.625 | 65 | 1.733 | 1.712 | 21 |
| Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale | 1.613 | 1.516 | 97 | 1.683 | 1.572 | 111 | 1.721 | 1.636 | 85 |
| Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del | 1.677 | 1.566 | 111 | 1.714 | 1.629 | 85 | 1.665 | 1.581 | 84 |

| | | | | | | | | | |
|--|-------|--|--|-------|--|--|------|--|--|
| congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro | | | | | | | | | |
| Tasso di rientro al lavoro e tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale | | | | | | | | | |
| | 99,51 | | | 99,5 | | | 99,3 | | |
| | % | | | % | | | % | | |
| | 99,64 | | | 98,5 | | | 99,2 | | |
| | % | | | % (*) | | | % | | |

(*) Il mantenimento del posto di lavoro al rientro dal congedo parentale è garantito dalla Banca al 100%. Eventuali scostamenti da tale percentuale sono attribuibili a dimissioni volontarie che comunque di norma non sono mai legate temporalmente alla maternità. Occorre precisare infatti che il congedo parentale, ai sensi delle vigenti norme di Legge, può essere fruito fino all'età di 12 anni del bambino. Precisazione: i dati riportati per il 2017 e per il 2018 sono stati estratti con i criteri previsti precedentemente, criteri che sono diversi da quelli adottati per l'anno 2019. Nel 2017 e 2018 i dati erano riferiti al personale a libro paga di Capogruppo, MPS Capital Services, MPS Leasing&Factoring, Widiba, mentre per l'anno 2019 i dati sono riferiti alla forza lavoro impegnata presso le principali realtà del Gruppo.

7.1.1 Politiche retributive gri 102.35

L'attuazione delle politiche retributive del personale, approvate dall'Assemblea, compete al Consiglio di Amministrazione (con facoltà di sub-delega all'Amministratore Delegato su tematiche specifiche, in conformità con lo Statuto e la normativa vigente), che orienta le proprie scelte con queste finalità:

- assicurare equità di trattamento all'interno e competitività verso l'esterno;
- assicurare il rispetto delle disposizioni di legge, regolamentari e statutarie, nonché di eventuali codici etici o di condotta;
- favorire la realizzazione degli obiettivi strategici di breve e lungo termine rafforzando il legame tra retribuzione e performance;
- fidelizzare le risorse in azienda e attrarre nuove professionalità;
- sostenere la crescita professionale dei dipendenti, tutelando e valorizzando la diversità;
- valorizzare il merito e accrescere la motivazione dei dipendenti;
- garantire trasparenza utilizzando percorsi decisionali e approcci strutturati, volti a limitare la discrezionalità.

GRI 102.36 -Processo per determinare la retribuzione

Gli assetti retributivi seguono le prassi di mercato e hanno una componente fissa e una variabile. Per prevenire un'eccessiva assunzione di rischi, la combinazione tra le due

componenti è fissata per ciascuna sotto-categoria di personale, in conformità con le disposizioni in materia.

Il processo di determinazione della retribuzione 2019 è dettagliato nella Relazione sulla Remunerazione 2020, disponibile nella sezione *Corporate Governance* del nostro sito internet www.gruppomps.it.

GRI 102.37 - Coinvolgimento degli *stakeholder* nella retribuzione

La maggiore attenzione dei regolatori nazionali ed europei sul tema della remunerazione spinge il Gruppo a strutturare queste politiche nel modo più corretto per perseguire la sostenibilità delle proprie attività nel medio - lungo periodo, mantenere alta la propria competitività e facilitare la convergenza di interessi dei diversi *stakeholder*. Equità, trasparenza e sostenibilità sono i principi guida, insieme alla volontà di valorizzare il merito e alla corrispondenza tra performance e qualità evidenziate. Massima attenzione è prestata per evitare i conflitti di interesse e per praticare una cultura di conformità alle normative e di responsabile gestione del rischio. Elementi di tutela anche verso i clienti, che contribuiscono pertanto a consolidare la fiducia nei confronti del Gruppo.

La conformità delle politiche di remunerazione ai requisiti normativi e agli impegni assunti nei confronti degli *stakeholder*, con particolare attenzione alla corretta gestione del rapporto con la clientela, è assicurata dalle Funzioni Aziendali di Controllo della Banca (Compliance, Risk Management e Revisione Interna). Queste affiancano la funzione Risorse Umane, supportano gli organi aziendali nella progettazione delle politiche di remunerazione e intervengono nell'attuazione delle stesse per renderle coerenti con la propensione al rischio della Banca.

La Relazione sulla Remunerazione 2020 rende massima la trasparenza delle politiche adottate dal Gruppo per accrescere la consapevolezza degli azionisti sui sistemi di remunerazione e incentivazione.

GRI 202.1 - La retribuzione, che è la principale componente del valore economico distribuito ai dipendenti, è in linea con i minimi tabellari previsti dal CCNL di settore e dalla contrattazione aziendale tempo per tempo vigenti.

7.1.2 Rilevazione di clima **gri 102.44**

La rilevazione di clima interno del 2019 ha confermato una grande partecipazione con oltre 19.000 questionari completati. L'analisi delle risposte ha dato indicazioni su alcuni punti di sensibilità e generato in particolare due azioni di mitigazione da parte della Direzione CHCO.

Per permettere alle persone di comprendere meglio gli obiettivi aziendali, ogni trimestre si svolge una conference call in cui si discutono i risultati finanziari di periodo. In chiusura chiunque può scrivere delle domande all'AD, mediamente ne vengono formulate 100 a incontro, alcune trovano risposta in diretta, mentre altre sono prese in carico dalle Direzioni competenti, che provvedono a inviare la risposta direttamente agli autori dei quesiti.

In risposta all'espressa esigenza di un aggiornamento professionale e di ruolo più approfondito è stato sviluppato un modello formativo multidimensionale (processi, ambiti e rischi). Per una fruizione più efficace, i corsi, relativi a tematiche *core*, sono stati erogati in aula, e per ridurre gli spostamenti, presso le Direzioni Territoriali.

7.1.3 SALUTE E SICUREZZA

103.1-103.2-103.3 - 403.1 In ottica di una sempre più profonda consapevolezza della centralità del tema e della volontà di perseguire un costante e continuo miglioramento, BMPS ha deciso di intraprendere un preciso percorso di consolidamento delle responsabilità, individuando il Datore di Lavoro ai fini prevenzionistici in una figura dedicata, identificabile e maggiormente accessibile, e integrando sempre di più le attività fondamentali all'interno dei processi operativi principalmente impattati.

E' stata quindi creata, dal punto di vista organizzativo aziendale, una funzione (Chief Safety Officer) avente tutti i poteri concernenti l'organizzazione, la gestione e il controllo della Banca in materia di sicurezza del lavoro, al fine di assicurare il completo assolvimento degli obblighi societari di attuazione delle misure igieniche e di prevenzione e il relativo controllo e governo, con piena e illimitata facoltà di spesa per dotare l'intera realtà aziendale di tutto quanto necessario per la tutela, il benessere, l'incolumità e la salute dei lavoratori.

Nella sua attuale configurazione, la Direzione Safety Officer include il Servizio Prevenzione Protezione e Ambiente, prima in seno all'Area Sicurezza Integrata, e la Segreteria Tecnica Chief Safety Officer che ha il compito di supportare il Datore di Lavoro nelle attività di rapporto, relazione e coordinamento con le altre funzioni aziendali, per indirizzare e gestire le tematiche tipiche della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

Oltre alla gestione della *Safety*, il Datore di Lavoro ha la responsabilità di presidiare il modello di gestione ambientale, svolgendo le attività inerenti all'analisi, all'implementazione e al monitoraggio del sistema di gestione ambientale (SGA), curando inoltre la definizione della relativa *policy*. Il Servizio Prevenzione Protezione e Ambiente nella Direzione CSO, nell'ambito del sistema dei controlli interni, è individuato inoltre come il "Presidio specialistico di conformità dei Rischi in Materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro" e come il "Presidio specialistico di conformità dei Rischi in Materia di normativa ambientale". Rimane invariato l'organigramma della sicurezza delle altre aziende del perimetro di rendicontazione con Datore di Lavoro individuato nel Direttore Generale e RSPP comune alla Banca. Questa impostazione risulta più che adeguata per le aziende a minore complessità.

Le linee strategiche che hanno caratterizzato il 2019 possono essere aggregate in 2 ambiti complementari e strettamente interconnessi: quelle relative agli adempimenti obbligatori (ordinari e straordinari, cioè scaturiti da necessità non prevedibili) e quelle relative alle attività volontarie.

Gli adempimenti obbligatori ordinari comprendono la designazione del nuovo Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs. 81/08, le attività di consultazione dei RLS (art. 50 D.Lgs. 81/2008), le attività di Valutazione dei Rischi per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, l'elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi, la Riunione Periodica ex art.35 D.Lgs.81/08, le attività di formazione e informazione, le attività di Sorveglianza Sanitaria ecc. Quelli straordinari riguardano attività non prevedibili quali per esempio quelle conseguenti a eventi naturali o interventi volti a migliorare il benessere lavorativo di soggetti con peculiarità specifiche. Di seguito i progetti di maggior rilievo, per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- la fase approfondita di valutazione dello Stress Lavoro Correlato. L'approccio metodologico prevede due specifici momenti: la valutazione preliminare o oggettiva e la valutazione approfondita o soggettiva. Banca MPS, una volta archiviata l'indagine preliminare ha scelto di proseguire con «la valutazione approfondita». Effettuata dal 28 novembre al 13 dicembre scorso, tale valutazione soggettiva, è basata sulla percezione dei lavoratori e utilizza una metodologia di ricerca qualitativa, tipica della ricerca psicosociale. In coerenza con l'indirizzo strategico definito dalla Direzione CSO per la definizione dei contenuti, il Datore di Lavoro ai fini Prevenzionistici ha consultato preventivamente i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) in collaborazione con le figure che fanno parte del Gruppo di Gestione e della Società esterna che ha fornito il supporto per lo sviluppo del progetto. Dei 21.891 dipendenti del Gruppo Montepaschi, iscritti al questionario, hanno partecipato all'indagine 20.962, con una percentuale di adesione del 95,76%. L'indagine verrà completata nel primo trimestre del 2020 quando verrà chiesto ai dipendenti, sempre in maniera assolutamente anonima, di raccontare in maniera più approfondita la propria esperienza lavorativa utilizzando la narrazione e/o la rappresentazione grafica e fotografica.
- l'avvio dell'aggiornamento dell'indagine per l'individuazione dei Videoterminalisti che prevede una prima fase in BMPS volta all'individuazione di Gruppi Omogenei di Lavoratori e una seconda fase, che coinvolgerà le principali aziende del Gruppo, e nella quale saranno effettuate delle osservazioni a campione (*work sampling*) per l'elaborazione dei tempi di adibizione al videoterminale dei Gruppi Omogenei stessi.

Inoltre sono stati implementati e/o avviati i seguenti progetti:

- l'individuazione di nuove modalità di coinvolgimento degli RLS attraverso la definizione di modalità di consultazione più frequenti, la messa a disposizione di strumentazione più adeguata per le attività individuali e quelle di gruppo, la diffusione di competenze e consapevolezza in materia di *safety* per orientare alla prevenzione dei rischi comportamenti e atteggiamenti;

- è stato redatto il Piano di Promozione per la Salute sul Lavoro 2020-2021, un piano di interventi correlati fra loro, da realizzare in un breve-medio arco temporale in collaborazione con la Funzione HR della Banca, con l'obiettivo di diffondere progressivamente a tutti i dipendenti una nuova cultura basata su un sano e corretto stile di vita. **GRI 403.6** Gli strumenti utilizzati saranno i consueti canali di informazione aziendale (intranet, newsletter, screensaver, ecc.). Tale piano è volto a migliorare la salute e il benessere nei luoghi di lavoro attraverso concrete iniziative da realizzarsi nell'arco temporale di due anni.

Gli interventi previsti nella Promozione della salute nei luoghi di lavoro vertono su tre ambiti distinti, le cui peculiarità abbracciano, oltre al perimetro di responsabilità della Funzione *Safety*, anche quello della Funzione HR.

GRI 102.12 Sono inoltre proseguiti progetti volontari come il mantenimento dei sistemi di gestione certificati. Attualmente abbiamo sistemi di gestione salute e sicurezza certificati secondo la norma OHSAS 18001 in BMPS ((Occupational Health and Safety Assessment Series), Consorzio Operativo di Gruppo (COG), MPS Capital Services (MPSCS), Magazzini Generali Fiduciari Mantova e sistemi di gestione ambientale certificati in BMPS e MPSCS. Si è inoltre dato avvio al processo di implementazione del sistema di gestione ambientale per il COG.

La Politica Salute e Sicurezza è stata emanata dal CdA della Capogruppo nel 2008. La responsabilità di guidare la sua attuazione è dell'Alta Direzione (Responsabile della Direzione CSO) e del Management mentre il suo successo dipende dall'impegno costante di tutti.

Di seguito si riportano gli impegni sanciti:

1. comunicare ai propri stakeholder la Politica di *Safety* aziendale, i suoi principi ispiratori e i relativi obiettivi attraverso i mezzi più opportuni;
2. rispettare la legislazione italiana ed europea in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, considerando ove rilevino anche norme tecniche e standard internazionali;
3. svolgere attività di prevenzione nell'ambito di una gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro incentrata sulle capacità proattive e previsionali dei rischi aziendali, al fine di evitare incidenti sul lavoro e l'insorgenza di malattie professionali;

4. attuare costantemente l'individuazione dei rischi residui presenti sui luoghi di lavoro, ponendo in essere le misure più adeguate per la loro riduzione a un livello accettabile, innovando continuamente le metodologie e i supporti informativi volti alla loro valutazione e analisi, nonché adottando gli strumenti e gli assetti organizzativi più efficaci;
5. valorizzare le risorse umane sviluppando le competenze specifiche e l'attività di formazione, elementi chiave della *mission* aziendale e caratterizzanti tutte le scelte del Gruppo MPS, con l'obiettivo di rendere i lavoratori consapevoli delle proprie responsabilità e della necessità di operare nel rispetto della vigente legislazione e delle norme operative interne;
6. informare tutti coloro che sono presenti negli ambienti aziendali (dipendenti, fornitori, clienti) sull'organizzazione preposta alla gestione della sicurezza e dell'emergenza, oltre che sui rischi presenti e sulle relative norme di prevenzione e protezione adottate;
7. selezionare i propri fornitori considerando anche aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e promuovere iniziative comuni per la gestione e la risoluzione di eventuali situazioni di rischio in un'ottica di reciproca collaborazione, nonché adottare una politica degli acquisti che rispetti i principi di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente e delle persone in generale;
8. promuovere il coinvolgimento dei lavoratori sugli obiettivi aziendali per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, anche attraverso i loro Rappresentanti per la Sicurezza;
9. perseguire, attraverso l'impiego delle necessarie risorse, il miglioramento continuo, supportando, monitorando e promuovendo attivamente il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori (SGSSL);
10. promuovere l'integrazione dei principi della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nella gestione di tutte le attività aziendali fra cui la progettazione e la manutenzione di immobili e impianti;
11. orientare e indirizzare le Aziende del Gruppo MPS a operare in coerenza con i suddetti principi, richiedendo alle stesse di adottare la presente *Safety Policy* e di conformarsi al SGSSL.

GRI 403.2 Inoltre, in materia di sicurezza sul lavoro, la rilevazione dei rischi è effettuata e documentata, in conformità al D.Lgs. n.81/2008 (art. 17, comma 1, lett. a) e art. 28), nel "Documento di Valutazione dei Rischi - DVR" nel quale la valutazione dei rischi si basa sull'individuazione dei possibili fattori di pericolo per la sicurezza e la salute dei lavoratori e sulla conseguente programmazione delle misure e degli interventi atti a eliminare o ridurre i rischi riscontrati, con l'obiettivo di orientare le scelte aziendali al

miglioramento costante delle condizioni di lavoro, tenendo conto del continuo progresso tecnico.

Il documento comprende anche le misure di prevenzione e protezione da adottare e i programmi di miglioramento negli ambienti di lavoro, da considerare nelle ordinarie attività di manutenzione e nei piani di ristrutturazione delle unità produttive della Banca. Nell'ambito del SGSSL di Banca MPS, è nominato:

- il Rappresentante dell'Alta Direzione per il SGSSL, individuato nel Datore di Lavoro (ai sensi del D.Lgs.81/08), che supervisiona il mantenimento e il miglioramento del Sistema stesso;
- il Responsabile del SGSSL, individuato nel Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (ai sensi del D.Lgs.81/08) con il compito di pianificare e attuare sistematicamente tutte le azioni necessarie a far sì che i requisiti del Sistema siano stabiliti, applicati e mantenuti in conformità alla norma OHSAS 18001.

Anche le Aziende del Gruppo sono richiamate all'applicazione del modello definito dalla Capogruppo, individuando le responsabilità aziendali a fronte dei ruoli previsti dalla legge e rendendo operativi i conseguenti processi. Il DVR di ogni azienda del Gruppo Montepaschi è aggiornato periodicamente in relazione alle attività svolte.

In particolar modo nel 2019, Banca MPS ha pubblicato un ADDENDUM al DVR 2018 che riporta un aggiornamento dell'organigramma e delle figure della sicurezza. Nel suddetto documento, si sottolinea la decisione di BMPS di intraprendere un preciso percorso di consolidamento delle responsabilità, individuando il Datore di lavoro in una figura dedicata, identificabile e maggiormente accessibile, e integrando maggiormente le attività fondamentali all'interno dei processi operativi principalmente impattanti.

Aziende del Gruppo Montepaschi Data Aggiornamento DVR

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. ADDENDUM del 29/07/2019 al DVR 30/09/2018

Consorzio Operativo Gruppo Montepaschi 30/09/2019

Monte Paschi Fiduciaria S.p.A. 30/09/2019

MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A 30/09/2019

MPS Leasing & Factoring S.p.A 30/09/2019

Widiba S.p.A. 30/09/2019

La Capogruppo, il COG e MPSCS hanno implementato un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro conforme allo Standard OHSAS 18001, per un puntuale presidio del rispetto delle previsioni di legge oltre alla prevenzione dei potenziali reati, con particolare riferimento a quelli previsti dal D.Lgs. 231/01. Il sistema di cui sopra è disciplinato in Banca MPS dal documento interno “Presidio della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro” che insieme al documento “Direttiva di Gruppo in materia di Presidio della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro” descrive le responsabilità assegnate, le modalità operative, le registrazioni correlate, oltre alle regole di verifica e controllo. Nel corso del 2021 verrà effettuata la transizione dei sistemi alla Norma ISO 45001:2018.

GRI 403.3 Banca MPS ha organizzato un “Servizio Sanitario di Gruppo” a favore della Banca stessa e delle aziende del Gruppo Montepaschi che siano con questa convenzionate per le attività del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Il Servizio Sanitario di Gruppo comprende un Coordinatore (CSSG) e 32 Medici Competenti, ciascuno con un ambito territoriale (interregionale, regionale o sub-regionale) di prevalente competenza, la cui attività viene svolta secondo gli indirizzi tecnico-scientifici stabiliti dal CSSG.

Il CSSG ha il compito di definire le linee guida per la standardizzazione dei processi, partecipa alla valutazione dei rischi, partecipa alla definizione ed erogazione di iniziative di informazione e formazione, offre consulenza e supporto al Datore di Lavoro ai fini prevenzionistici e al Servizio Prevenzione e Protezione.

Il CSSG, attraverso i medici del Servizio Sanitario, programma ed effettua le visite mediche per i soggetti in sorveglianza sanitaria (o che richiedono esplicitamente visita straordinaria) e sopralluoghi annuali su tutti i luoghi di lavoro.

L'attività di sorveglianza sanitaria del Gruppo Montepaschi interessa le seguenti categorie di lavoratori:

- lavoratori addetti al videoterminale;
- lavoratori addetti all'utilizzo dei carrelli elevatori;
- lavoratori addetti alle pulizie;
- addetti alla guida di automezzi.

I videoterminalisti rappresentano la categoria di soggetti in sorveglianza sanitaria preponderante.

Nello svolgimento delle loro attività i medici si attengono a uno specifico Protocollo Sanitario periodicamente aggiornato. Il Servizio Sanitario di Gruppo, così come definito negli obblighi contrattuali, garantisce che la gestione dei dati delle cartelle sanitarie

avvenga nel rispetto dei requisiti previsti dall'art. 53 del D.Lgs. 81/08 e dallo S.M.I. (Sindacato Medici Italiani) e della privacy.

| GRI 403.3 Servizi di medicina del lavoro | | | |
|---|-------|-------|-------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| Visite periodiche | 1.618 | 2.520 | 2.249 |
| Visite su richiesta | 151 | 166 | 141 |
| Sopralluoghi medici | 1.332 | 1.451 | 1.549 |

| 403.8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | | | | | | |
|---|----------------------|-----|----------------------|-----|------------------|-----|
| INDICATORI - Analisi del sistema di gestione della salute e sicurezza | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
| | N. dipenden ti | % | N. dipenden ti | % | N. dipendenti | % |
| Dipendenti e lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione, coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | 21.375 | 98% | 22.245 | 98% | 22.526 | 98% |
| Dipendenti e lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è | 21.375 | 98% | 22.245 | 98% | 22.526 | 98% |

| | | | | | | |
|--|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
| controllato dall'organizzazione, coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto a audit interno | | | | | | |
| Dipendenti e lavoratori non dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione, coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti | 21.375 | 98% | 22.245 | 98% | 22.526 | 98% |

| 403.9 Infortuni sul lavoro | DIPENDENTI | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---------------------|--------------|---------------------|--------------|---------------------|
| | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
| INDICATORI - Infortuni sul lavoro | n. infortuni | indice di frequenza | n. infortuni | indice di frequenza | n. infortuni | indice di frequenza |
| Decessi a seguito di infortuni | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|-----|-----------------|-----|-----------------|-----|-----------------|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 104 | 3,2817841 17 | 109 | 3,3212848 11 | 129 | 3,70377274 5 | |
| 167 | 5,2697879 57 | 210 | 6,3988055 98 | 194 | 5,57001482 6 | |

Dall'analisi degli indici infortunistici dell'ultimo triennio si rileva un trend in diminuzione. Per quanto riguarda le cause degli infortuni sul luogo di lavoro avvenuti nell'ultimo anno possiamo affermare che si tratta in prevalenza di impatti con mobili e strutture e cadute/scivolamenti.

Tasso di infortuni sul lavoro registrabili = (il numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000 (dove il numero totale di ore lavorate è pari a **31.690.079,63**).

Tasso di infortuni in itinere registrabili = (il numero di infortuni in itinere registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000 (dove il numero totale di ore lavorate è pari a **31.690.079,63**).

7.1.4 DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI – COMMISSIONI PARITETICHE

Nella contrattazione di II livello, sono importanti le Commissioni Paritetiche nelle quali la Banca e le Organizzazioni Sindacali si confrontano su specifici temi per individuare soluzioni e promuovere iniziative di crescita e valorizzazione complessiva. Le Commissioni sono composte da una compagine aziendale e una sindacale e sono suddivise per ambiti e materie di confronto.

Commissione Nuovo Modello di Banca

Introdotta nel 2017 permette il confronto su temi legati al nuovo ruolo del sistema bancario nello sviluppo dell'economia per adeguare il modello al nuovo contesto economico e sociale. Anche i progetti che compongono il Piano di Ristrutturazione sono

oggetto di confronto per analizzarne gli impatti sulla evoluzione della struttura distributiva, dei modelli di servizio, delle politiche commerciali e dell'attività operativa, e per individuare specifiche soluzioni negoziali.

Commissione Politiche Commerciali

In questa Commissione le parti affrontano tutte le tematiche sulle politiche commerciali per favorire lo sviluppo di politiche sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela. Sono anche discussi i rilasci di nuovi strumenti di monitoraggio commerciale e tutte le azioni per una corretta trasmissione degli indirizzi commerciali atti a evitare comportamenti impropri e indebite pressioni.

L'Accordo Aziendale sulle Politiche Commerciali del 26 febbraio 2018 ne ha rinnovato le attività.

Commissione Welfare

Costituita il 16 settembre 2015, la "Commissione Welfare" favorisce il dialogo continuativo sulle materie e sul sistema di Welfare MPS, come regolato dalle normative vigenti e dai contratti nazionali e aziendali. Si confronta anche su tematiche di interesse collettivo di natura sociale, previdenziale e assistenziale favorendo la condivisione di argomenti che hanno impatti sul benessere individuale e familiare dei dipendenti.

Osservatorio Aziendale

In coerenza con i principi del "Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004" monitora l'interazione tra il personale delle diverse realtà operative con modelli di comunicazione che coinvolgono colleghi di tutti i livelli. Monitora anche i rapporti per preservare la personalità individuale e mantenere un elevato standard della "qualità" della vita in azienda.

È compito dell'Osservatorio Aziendale svolgere uno specifico monitoraggio di situazioni potenzialmente lesive della dignità dei lavoratori.

Commissione Paritetica sulle Pari Opportunità

Prevista dal CCNL di Settore (artt. 14 e 15), la Commissione svolge un'analisi periodica dei dati significativi ai sensi del Decreto Lgs. 198/06 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna". Si raccorda con l'Osservatorio Aziendale per monitorare l'interazione tra il personale. Individua e segnala eventuali fattori che limitano l'inserimento e coinvolgimento del personale femminile. La Commissione è stata rafforzata con l'accordo del 31 dicembre 2018 per condividere azioni concrete capaci di valorizzare le persone proprio in considerazione della *diversity*, considerata dalle parti valore per la Banca e fattore di crescita culturale e sociale.

Organismo Paritetico sulla Formazione

Previsto dal CCNL di Settore (art. 16), è l'ambito di informazione e consultazione delle organizzazioni sindacali sulle politiche formative. In questo è anche confermato il valore

della formazione quale strumento essenziale di valorizzazione delle risorse e della loro crescita professionale.

Commissione Misure di Sicurezza Antirapina

La Commissione esamina le misure di sicurezza esistenti presso le dipendenze, gli eventuali nuovi sistemi di sicurezza che potranno affermarsi nell'ambito del settore, nonché le eventuali particolarità degli atti criminosi e delle relative circostanze.

Gruppo di Lavoro sulla Sostenibilità Ambientale

Il Gruppo di Lavoro esamina lo stato di attuazione degli impegni di politica ambientale assunti dalla Banca e/o derivanti da specifiche disposizioni normative (quali ad esempio, in materia di mobilità urbana con il DM 27.3.98 di cui all'art 69 vigente CCNL), definendo un apposito Protocollo sulla sostenibilità ambientale delle iniziative aziendali.

| GRI 102.41 Accordi di contrattazione collettiva | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Percentuale del totale dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva. | 100% | 100% | 100% |

102.37

Oltre alle previsioni di cui alle norme di settore, tutto ciò che attiene i progetti e le attività inerenti la contrattazione di II livello, compreso il Welfare, viene trattato nell'ambito del confronto con le Organizzazioni sindacali ed è oggetto di disamina e costruzione all'interno delle commissioni paritetiche.

7.2 SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

103.1-103.2-103.3 La crescente complessità del sistema bancario, le stringenti norme europee sul credito, l'inasprimento della competitività, le nuove tecnologie e la necessità di raggiungere obiettivi di sostenibilità sfidanti, richiedono politiche di gestione delle risorse umane più efficaci ed efficienti. In particolare, la formazione diventa leva strategica per l'evoluzione organizzativa e lo sviluppo dei ruoli necessari per fronteggiare le nuove sfide.

Le attività formative devono assicurare livelli di conoscenze e competenze adeguate agli obblighi professionali e coerenza con le normative di riferimento dell'attività bancaria e dei modelli di servizio della Banca.

I corsi di formazione professionale proposti devono garantire pari opportunità di crescita a tutti i dipendenti e rispettare criteri di trasparenza. Ai dipendenti spetta la responsabilità di mantenere aggiornato il proprio bagaglio di competenze professionali secondo i programmi, i criteri, i tempi e le modalità individuati dalla Banca.

MPS Academy, la scuola di formazione permanente aziendale, dal 2012 accompagna l'evoluzione dei modelli organizzativi e sostiene le persone nei percorsi di sviluppo professionale. Le sue soluzioni formative si basano su un'attenta analisi dei bisogni individuali e integrano l'esigenza di copertura dei ruoli prevista dai Piani di Successione. Puntano inoltre a consolidare le competenze professionali e le *soft skill* in coerenza con gli *skill gap* rilevati con il processo annuale di *Performance Management*.

Le attività formative si progettano, programmano e presidiano nell'ambito di MPS Academy con un approccio basato sul rischio per cui si identificano gli ambiti formativi su quali intervenire in via prioritaria e in modo proattivo rispetto all'evoluzione del contesto interno ed esterno della Banca.

Nell'ottica di favorire una cultura del rischio, è stato definito un processo che sin dalla fase di pianificazione associa a ciascuna attività formativa uno o più processi e rischi aziendali. Il nuovo modello formativo è multidimensionale, declina cioè l'attività formativa rispetto a queste tre dimensioni:

1. processi, si riconducono le diverse iniziative di formazione ai processi della Banca (tassonomia dei processi di Gruppo) per valutarne la copertura o orientarne la pianificazione in modo da colmare eventuali *gap*;
2. rischi, si riconducono le diverse iniziative di formazione ai rischi aziendali individuati (Mappa dei rischi di Gruppo) per valutare la mitigazione della rischiosità insita nell'operatività e rispondere alle richieste degli organi apicali, del Regulator o della Vigilanza;
3. ambiti, il «proprietario» della formazione aggrega le iniziative di formazione in base a criteri di omogeneità che tengono conto di una serie di componenti diverse (business, *risk*, compliance, ecc.).

Questo modello garantisce inoltre una programmazione su misura sugli ambiti *high-risk* (quali Credito, Antiriciclaggio e crimini finanziari, *Customer Protection*, *Data Governance* e *Cyber Security*) in base a quanto emerso in sede di *Risk Assessment* e *Skills Gap Analysis*: attività che definiscono l'esposizione al rischio (c.d. *risk rating*) di ciascun ruolo aziendale e il fabbisogno formativo. In questo modo la formazione è orientata sulle aree a maggior rischio e sui profili aziendali maggiormente esposti.

Tale modello è stato implementato nel corso del 2019 nell'ambito credito e antiriciclaggio ed è stata avviata la fase di *skill gap analysis* per *Customer Protection* (dicembre 2019).

Il ricorso ai finanziamenti dei Fondi Paritetici di Categoria (FONDIR per Dirigenti e Fondo Banche e Assicurazioni per Aree Professionali e Quadri Direttivi), consente di sostenere i costi della formazione e di ricorrere a professionalità specializzate che elevano la qualità dei corsi e spingono all'innovazione continua.

Il catalogo formativo, che oggi conta circa 500 titoli, si arricchisce ogni anno di nuovi corsi di formazione. Mentre i contenuti dei corsi esistenti si aggiornano in coerenza con le nuove esigenze create da aggiornamenti normativi, evoluzioni organizzative o specifiche esigenze di business.

MPS Academy privilegia un'erogazione tramite multicanalità integrata: aula, *e-learning*, *webinar*, affiancamenti o soluzioni miste (35% in aula e 65% dal posto di lavoro). La programmazione complessiva diventa così sostenibile (95% delle aule nelle Aree Territoriali) e valorizza le competenze interne (il 70% dei formatori sono interni e il 30% esterni).

Nel 2019 i principali progetti sono stati realizzati con l'obiettivo di:

- innalzare preparazione e professionalità del personale, come richiesto anche dalle normative europee e nazionali (es. Mifid 2, IDD, Direttiva Bankit su Credito Immobiliare);

- diffondere la cultura dei rischi;
- garantire l'efficace copertura dei ruoli aziendali;
- favorire l'autosviluppo e l'aggiornamento continuo.

Questi i principali progetti realizzati:

- percorso di formazione e sviluppo previsto dal Regolamento Intermediari Consob in applicazione della Direttiva Mifid 2, che ha coinvolto oltre 12.000 persone (30h di formazione pro capite di cui 15h in aula);
- formazione su tematiche di Bancassicurazione a completamento del percorso di aggiornamento IVASS, rivolto alle circa 11.000 persone addette alla consulenza e vendita dei prodotti assicurativi;
- formazione multimediale su Credito Immobiliare ai consumatori rivolto a circa 12.000 persone (10h di formazione);
- formazione multimediale su Cultura e Governo dei Rischi a tutto il personale (il 90% degli iscritti ha completato il percorso);
- percorsi formativi professionalizzanti (con certificazione finale) per Auditors, Specialisti Direzione CRO;
- ridisegno dell'impianto formativo in ambito antiriciclaggio e credito, con *risk assessment* per individuare i principali rischi a cui sono esposti i diversi ruoli e *skill gap analysis* per valutare i *gap* formativi (12.000 persone per Antiriciclaggio e 5.000 per credito), che hanno condotto ad azioni formative in aula e online (formazione online per 6.000 persone sull'antiriciclaggio e 5.000 sul credito, formazione in aula per 1.300 persone sul credito);
- rafforzamento della formazione per l'aggiornamento delle principali novità normative, GDPR (*General Data Protection Regulation*, coinvolto tutto il personale con formazione multimediale completata dal 98% del target), Responsabilità Amministrativa delle Società e Trasparenza;

- percorso dedicato ai titolari di filiale con attività formativa (5 giorni) e certificazione finale EQF (*European Qualification Framework*).

Il Gruppo MPS eroga formazione in continuità e verifica l'avanzamento della fruizione dei corsi presidiando il rispetto dei tempi di volta in volta previsti. Inoltre, prima e dopo i corsi, somministra, raccoglie ed elabora test e questionari di *Customer Satisfaction* per rilevare l'efficacia delle attività e il livello di soddisfazione.

GRI 404.2 Per lo sviluppo professionale, la Banca punta a conoscere i propri dipendenti per favorire il miglioramento costante delle competenze tecniche e delle capacità professionali. Si ispira a principi di pari opportunità e facilita la fruibilità delle attività formative e di sviluppo. I percorsi sono sia individuali che per *cluster* di popolazione e, attraverso un processo di identificazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento delle persone - concretizzati in piani di sviluppo individuali contenenti iniziative diversificate (di formazione, sviluppo, gestionali) - hanno la finalità di valorizzare le persone e consolidarne lo sviluppo delle competenze.

Le iniziative di sviluppo seguono logiche di diversificazione in base ai *cluster* di ruoli: *Top Management, Management, Middle Management, Core*.

Gli strumenti di sviluppo riguardano:

- la formazione e il continuo aggiornamento e rafforzamento delle competenze tecniche e delle capacità professionali, in linea con l'evoluzione dei modelli operativi;
- esperienze professionali con il passaggio in ruoli intermedi rispetto a quello target o nello stesso ruolo ma in contesti di mercato differenti;
- il coinvolgimento tramite le politiche incentivanti, il welfare e la comunicazione interna;
- il Talent & Performance Management quale strumento di orientamento delle attività e dei comportamenti agiti dalla persona. Il processo di valutazione della prestazione ha l'obiettivo di conoscere meglio le proprie persone e orientarne i comportamenti e l'impegno, al fine di sostenere lo sviluppo professionale e garantire l'efficace copertura delle posizioni. Oggetto di valutazione è la prestazione annuale del collaboratore, intesa come il complesso delle attività svolte, dei risultati raggiunti e delle competenze evidenziate. Momenti centrali sono le fasi di dialogo capo/collaboratore, di supporto e stimolo al miglioramento e alla crescita continua dei collaboratori, anche in logica di consapevolezza e autosviluppo.

Sulla base dei risultati del Talent & Performance Management, la Banca ha ideato il programma Mps Sviluppa che favorisce la crescita delle competenze segmentando la popolazione in *cluster* diversi a seconda delle caratteristiche e potenzialità. La segmentazione ha lo scopo di definire processi, tempi e modalità comuni di ingaggio per aumentare la produttività delle risorse e accrescerne la motivazione.

403.5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

MPS Academy ha a catalogo corsi di formazione che rispondono a quanto previsto dal D. Lgs. 81/08. In particolare, è garantita la formazione base per i nuovi ingressi nei ruoli di addetti e preposti e l'aggiornamento quinquennale per tutta la popolazione aziendale. Gli addetti all'emergenza partecipano a corsi di formazione di primo soccorso e antincendio, con aggiornamento triennale.

Nel 2019 sono state avviate due nuove attività formative:

- 1- con l'introduzione in azienda dei defibrillatori sono state formate oltre 500 risorse che lavorano presso gli stabili dotati degli strumenti;
- 2- per le sedi che hanno impianti di spegnimento a gas, sono stati erogati corsi specifici sulle conoscenze utili alla corretta gestione dell'emergenza.

| | | | |
|---|-------|-------|-------|
| GRI 404.1 Ore medie di formazione annua per dipendente | | | |
| TOTALE DIPENDENTI FORMATI | 2019 | 2018 | 2017 |
| UOMINI | 10483 | 10965 | 11294 |
| DONNE | 10898 | 11044 | 11118 |
| AREE PROFESSIONALI | | | |
| UOMINI | 5027 | 5220 | 5427 |
| DONNE | 7709 | 7817 | 7999 |
| QUADRI | | | |
| UOMINI | 5228 | 5509 | 5626 |
| DONNE | 3151 | 3201 | 3098 |
| DIRIGENTI | | | |
| UOMINI | 228 | 236 | 241 |
| DONNE | 38 | 26 | 21 |
| ORE MEDIE DI FORMAZIONE PROCAPITE | | | |
| UOMINI | 47,5 | 45,4 | 41,5 |
| DONNE | 50,3 | 47,2 | 43,9 |
| AREE PROFESSIONALI | | | |
| UOMINI | 43,34 | 38 | 35 |
| DONNE | 48,91 | 44 | 39 |
| QUADRI | | | |

| | | | |
|------------------|-------|----|----|
| UOMINI | 52,22 | 54 | 48 |
| DONNE | 53,82 | 56 | 50 |
| DIRIGENTI | | | |
| UOMINI | 32,88 | 38 | 36 |
| DONNE | 38,17 | 45 | 41 |

Il numero dei dipendenti formati confermano il trend degli anni precedenti, la leggera flessione del totale dei dipendenti formati è da attribuirsi alla riduzione dei dipendenti in organico. Cresce invece il numero di ore medie procapite per dipendente con una formazione calibrata sulle reali esigenze formative.

| GRI 404.3 - Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| % dipendenti | 2019 | 2018 | 2017 |
| UOMINI | 95,1% | 99,7% | 99,7% |
| DONNE | 97,2% | 99,6% | 99,6% |
| AREE PROFESSIONALI | 96,5% | 99,6% | 99,5% |
| UOMINI | 95,4% | 99,6% | 99,5% |
| DONNE | 97,2% | 99,6% | 99,5% |
| QUADRI | 95,6% | 99,9% | 99,8% |
| UOMINI | 94,7% | 99,9% | 99,9% |
| DONNE | 97,2% | 99,8% | 99,8% |
| DIRIGENTI | 98,6% | 98,9% | 99,3% |
| UOMINI | 98,4% | 98,8% | 99,2% |
| DONNE | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

7.3 DIVERSITY & INCLUSION

GRI 103.1 - 103.2 – 103.3- Il Gruppo MPS ha realizzato un programma triennale dedicato a Diversity & Inclusion (D&I). Due sono gli obiettivi principali: favorire un clima che legittimi l'espressione delle differenze, con azioni di supporto e valorizzazione delle persone; diffondere consapevolezza e cultura sui temi della diversità. Questo anche in coerenza con il Codice Etico, che dichiara: "[...] ogni assunzione, percorso di carriera, riconoscimento retributivo è effettuato rispettando la politica dei meriti e delle pari opportunità. [...] Alle persone vengono garantite le stesse opportunità indipendentemente da età, orientamento sessuale, credo religioso, genere, etnia e

diverse abilità favorendo un ambiente di lavoro libero da qualsiasi discriminazione". La *diversity*, intesa come pluralità, è un valore imprescindibile e una priorità strategica che permette di valorizzare e attrarre tutti i talenti favorendo benessere organizzativo e produttività.

MPS è stata tra le prime banche ad attivare la Commissione Pari Opportunità. Si tratta di una commissione paritetica tra Azienda e OO.SS. che ha il compito di condividere gli indici dell'occupazione femminile in azienda, oltre che individuare iniziative per valorizzare le donne, con opportune politiche. L'attività della Commissione è stata rafforzata, nell'ambito della Contrattazione di II livello con Accordo del 31 dicembre 2018, al fine di trovare soluzioni concrete per valorizzare le persone nell'ambito delle rispettive diversità, fattori di crescita culturale e sociale per la Banca.

L'8 marzo 2019 ha simbolicamente sancito l'avvio del piano D&I per il triennio 2019 – 2021. Un incontro formativo che ha coinvolto quasi 800 colleghi in 8 diverse sedi della Banca in un confronto con la Presidente, l'Amministratore Delegato e i manager di aziende che si distinguono per politiche inclusive.

Nell'ultimo trimestre del 2019 è stato avviato il progetto formativo Management Plurale il cui obiettivo è far comprendere il valore della diversità a partire dai *bias* e dagli stereotipi inconsci, approfondire le potenzialità positive della gestione della diversità sia a livello individuale sia aziendale, creando pertanto una cultura inclusiva; è un programma articolato rivolto a tutti i responsabili di risorse e calibrato in base alla complessità e al livello di responsabilità del ruolo ricoperto. Dopo un primo incontro rivolto ai primi riporti dell'AD la formazione è stata estesa ai primi livelli manageriali per coinvolgere nel 2020 tutti i *people manager*.

In ambito Diverse Abilità tra le iniziative rilevanti per il 2019 si segnala inoltre l'adesione alla "Giornata Internazionale delle persone con disabilità" e l'introduzione del linguaggio LIS nelle *conference call* trimestrali dell'Amministratore Delegato.

Le attività del 2019 si sono completate con l'implementazione e programmazione di un corso di formazione sulle molestie nei luoghi di lavoro rivolto al personale di tutta la Banca per favorire una diffusa sensibilizzazione sul tema. Il corso, in modalità on line e il cui rilascio è previsto nel 2020, è realizzato in collaborazione con Valore D, partner strategico anche per la definizione dell'*Inclusion Impact Index* strumento di *benchmarking* per la valutazione del posizionamento in tema *gender* rispetto al mercato. Nel 2020 proseguirà il focus sul genere con il programma formativo *Women Leadership Program* per accrescere la consapevolezza, approfondire le logiche e gli strumenti della *leadership* al femminile.

È stata confermata e rafforzata l'attenzione su D&I, con un monitoraggio costante dei KPI esistenti (dal programma LeaderShe, la percentuale di donne in ruoli di responsabilità) e l'indagine su nuovi parametri finalizzati a misurare la sostenibilità delle

attuali politiche (ad esempio la percentuale di donne che ricoprono i ruoli che si liberano in un anno).

| | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|
| 405.1 Diversità tra i dipendenti | 11.075 | 11.347 | 11.432 |
| PERSONALE FEMMINILE (#) | | | |
| CLASSI DI ETA' (#) | | | |
| Fino a 30 anni | 124 | 113 | 154 |
| Da 30 a 50 anni | 6.735 | 7.117 | 7.509 |
| Oltre 50 anni | 4.216 | 4.117 | 3.769 |
| PERSONALE FEMMINILE (%) | | | |
| CLASSI DI ETA' (%) | | | |
| Fino a 30 anni | 1,1% | 1,0% | 1,3% |
| Da 30 a 50 anni | 60,8% | 62,7% | 65,7% |
| Oltre 50 anni | 38,1% | 36,3% | 33,0% |

| | | | |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| PERSONALE MASCHILE (#%) | 10.739 | 11.352 | 11.554 |
| CLASSI DI ETA' (#) | | | |
| Fino a 30 anni | 120 | 118 | 162 |
| Da 30 a 50 anni | 4.872 | 5.279 | 5.702 |
| Oltre 50 anni | 5.747 | 5.955 | 5.690 |
| PERSONALE MASCHILE (%) | | | |
| CLASSI DI ETA' (%) | | | |
| Fino a 30 anni | 1,1% | 1,0% | 1,4% |
| Da 30 a 50 anni | 45,4% | 46,5% | 49,4% |
| Oltre 50 anni | 53,5% | 52,5% | 49,2% |

| | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|
| 405.1 Suddivisione per categoria | 11.075 | 11.347 | 11.432 |
| PERSONALE FEMMINILE (#) | | | |
| CATEGORIA QUALIFICA (#) | | | |
| DRG | 39 | 29 | 23 |
| QD | 3.177 | 3.243 | 3.233 |
| AP | 7.859 | 8.075 | 8.176 |
| PERSONALE FEMMINILE (%) | | | |
| CATEGORIA QUALIFICA (%) | | | |
| DRG | 0,4% | 0,3% | 0,2% |
| QD | 28,7% | 28,6% | 28,3% |
| AP | 71,0% | 71,2% | 71,5% |

| | | | |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| PERSONALE MASCHILE (#) | 10.739 | 11.352 | 11.554 |
| CATEGORIA QUALIFICA (#) | | | |
| DRG | 234 | 248 | 252 |
| QD | 5.287 | 5.594 | 5.677 |

| | | | |
|-------------------------------|-------|-------|-------|
| AP | 5.218 | 5.510 | 5.625 |
| PERSONALE MASCHILE (%) | | | |
| CATEGORIA QUALIFICA (%) | | | |
| DRG | 2,2% | 2,2% | 2,2% |
| QD | 49,2% | 49,3% | 49,1% |
| AP | 48,6% | 48,5% | 48,7% |

| | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Donne in ruoli di responsabilità (%) | 31,16% | 29,60% | 29,01% |
| Dirigenti donna (%) | 14,29% | 10,47% | 8,36% |

| GRI 405.2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|-------|-------|-------|
| Rapporto retribuzione Dirigenti donna vs uomini (%) - componente fissa | 86,0% | 99,8% | 98,3% |
| Rapporto retribuzione Quadri Direttivi donna vs uomini (%) - componente fissa | 90,0% | 89,8% | 89,6% |
| Rapporto retribuzione Aree Professionali donna vs uomini (%) - componente fissa | 95,7% | 95,2% | 95,2% |

Pur in presenza di un incremento del numero di donne nella categoria dei Dirigenti, il periodico andamento dell'indice risente delle dinamiche di copertura dei ruoli manageriali avvenute in corso d'anno.

8. L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

8.1 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

103.1-103.2.-103.3 Il Gruppo da tempo si è posto l'obiettivo di gestire in modo organizzato e con crescente efficacia i propri impatti sull'ambiente, sia quelli connessi con l'operatività quotidiana (attenzione ai consumi di carta, acqua ed energia, produzione e gestione di rifiuti, ecc.), sia quelli riconducibili ad attività di clienti e fornitori (valutazione del rischio ambientale nei finanziamenti e investimenti, esclusione di attività o prodotti inquinanti nei rapporti con i fornitori, ecc.).

Sin dal 2003 Banca MPS ha ritenuto opportuno adottare un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001 e appositamente certificato, sia per rafforzare il rispetto degli obblighi normativi (tutela dei rischi ambientali, rischi di non conformità), sia per garantire il presidio del modello di gestione ambientale (tutela dei

rischi di responsabilità amministrativa, rischi finanziari) sia per supportare gli impegni volontari assunti dall'Azienda.

Documento cardine che sancisce la *mission* ambientale del Gruppo è la Politica Ambientale; essa indica i criteri guida che il Gruppo Montepaschi, in coerenza con il proprio Codice Etico, si impegna a seguire al fine di ottimizzare la gestione delle attività che possono avere impatti rilevanti sull'ambiente.

La prima responsabilità che il Gruppo si è assunto è quella di operare costantemente nel rispetto di tutte le norme applicabili in materia di tutela dell'ambiente, compresi i codici di condotta di emanazione esterna a cui le Società del Gruppo aderiscono.

Sono inoltre perseguiti, anche attraverso l'attuazione di idonei sistemi di gestione e controllo, obiettivi di miglioramento progressivo delle prestazioni ambientali, sia in contesti operativi interni che nelle relazioni di mercato.

Il sistema aziendale, finalizzato ad assicurare il rispetto degli adempimenti in materia ambientale e perseguire la *mission* enunciata con la Politica Ambientale di Gruppo, oltre che prevenire i reati ambientali ai sensi del D. Lgs. 121/2011 e della L. 68/2015, è stato implementato, come detto sopra, in conformità del modello dello standard internazionale ISO 14001.

Attraverso l'adozione dello SGA (Sistema di Gestione Ambientale), la Banca Monte dei Paschi mira alla:

- definizione di principi, strategie, linee d'azione, ruoli, responsabilità e compiti per la gestione delle attività secondo i criteri definiti dalla Norma Internazionale ISO 14001;
- definizione di obiettivi e traguardi di miglioramento continuo per l'ambiente e di adeguati piani di attività per il loro raggiungimento;
- elaborazione e applicazione di procedure di gestione e controllo degli impatti ambientali delle proprie attività;
- monitoraggio del rispetto delle norme ambientali.

Nell'ambito dello SGA di Banca MPS, è nominato:

- il Rappresentante dell'Alta Direzione per lo SGA, individuato nel Responsabile della Direzione Chief Safety Officer (CSO), che supervisiona il mantenimento e il miglioramento del Sistema stesso;
- il Responsabile dello SGA, individuato nel Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (ai sensi del D.Lgs.81/08) con il compito di pianificare e attuare sistematicamente tutte le azioni necessarie a far sì che i requisiti del Sistema siano stabiliti, applicati e mantenuti in conformità alla norma ISO 14001.

Anche le Aziende del Gruppo sono richiamate all'applicazione del modello definito dalla Capogruppo, individuando le responsabilità aziendali a fronte dei ruoli previsti dalla legge e rendendo operativi i conseguenti processi.

Da segnalare all'interno del Gruppo in particolare MPS Capital Services che, dal 2002, ha implementato e certificato anch'essa, un sistema di gestione ambientale conforme alla norma ISO 14001.

Nei contesti operativi interni il Gruppo si impegna a:

- acquistare servizi e prodotti necessari per l'attività ponendo attenzione agli impatti ambientali;
- ricorrere all'impiego di energia proveniente da fonti rinnovabili;
- minimizzare la produzione di rifiuti, emissioni inquinanti e a effetto serra;
- aumentare i livelli di sostenibilità.

Il Servizio Prevenzione, Protezione e Ambiente tramite il presidio dei sistemi di gestione ambiente, salute e sicurezza garantisce l'adeguatezza, l'efficacia e il miglioramento continuo del modello di gestione per le aziende del Gruppo certificate ISO 14001 e OHSAS 18001.

In particolar modo, la valutazione dell'efficacia avviene tramite l'effettuazione di audit esterni e i risultati sono analizzati tramite l'implementazione di specifici indicatori di performances.

Per le aziende del Gruppo certificate ISO 14001, periodicamente viene aggiornata la mappatura dei rischi e delle opportunità relativi agli aspetti e impatti ambientali. Da questa poi scaturisce la pianificazione delle eventuali attività di miglioramento e la valutazione degli impatti stessi.

| GRI - 305.1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|
| AGGIORNAMENTO TABELLA 2018 | | | |
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| a. Emissioni dirette di GHG (Scope 1) in tCO ₂ e | 12.828,82 | 14.419,61 | 14.464,34 |
| c. Emissioni di CO ₂ di origine biogenica in tonnellate di CO ₂ equivalenti; | - | - | - |

La metodologia di calcolo segue le indicazioni fornite dalle Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standard GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale dell'ABI Lab (Versione 27/01/2020). La *disclosure* 305.1 considera le emissioni dirette (scope 1) in tCO₂e dei seguenti gas serra: CO₂; CH₄ e N₂O.

Le emissioni dirette sono calcolate in base ai consumi diretti derivanti l'impiego di: gas naturale, gasolio e auto aziendali (uso strumentale e per il 70% uso promiscuo).

Le emissioni- Scope 1 del 2017 e del 2018 sono state ricalcolate secondo i nuovi coefficienti aggiornati al 2019, pertanto i dati non sono corrispondenti alle precedenti pubblicazioni.

| GRI 305.2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| a. Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) lorde location-based in tonnellate di CO ₂ equivalenti; | 39.594,32 | 42.149,03 | 46.165,70 |
| b. Se applicabile, emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) lorde market-based in tonnellate di CO ₂ equivalente; | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| <p>La metodologia di calcolo segue le indicazioni fornite dalle Linee Guida sull'applicazione in banca degli Standard GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale dell'ABI Lab (Versione 27/01/2020). Il <i>disclosure</i> 305.2 considera le emissioni indirette (scope 2) in tCO₂e dei seguenti gas serra: CO₂; CH₄ e N₂O.</p> <p>La <i>disclosure</i> 305.2 prevede la rendicontazione delle emissioni Scope2 mediante due metodologie:</p> <p>-<i>La metodologia Location-Based</i> considera il contributo dei fattori di emissione medi della rete di distribuzione utilizzata dall'organizzazione per i propri consumi di energia elettrica. Nel calcolo dell'indicatore consideriamo il quantitativo di energia elettrica complessivamente acquistato, sia esso rinnovabile sia esso non rinnovabile.</p> <p>-<i>La metodologia Market-based</i> considera il contributo dei fattori di emissione specifici legati alle forme contrattuali di acquisto adottate dall'organizzazione per i propri consumi di energia elettrica. In questo caso la quantità di energia elettrica coperta dalla garanzia di origine avrà un fattore di emissione pari a 0.</p> | | | |

| 305.3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) | | | |
|---|----------|----------|------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| a. altre emissioni indirette lorde di GHG (Scope 3) in tonnellate di CO ₂ equivalenti; | 6.722,07 | 7.373,61 | - |

La disclosure 305.3 considera le emissioni indirette (scope 3) in tCO₂e dei seguenti gas serra: CO₂; CH₄ e N₂O.

Le emissioni dirette-scope 3 sono calcolate in base ai consumi indiretti derivanti l'impiego di: gas naturale, gasolio, auto aziendali (uso strumentale e per il 70% uso promiscuo), auto a noleggio breve termine (NBT), treno, aereo, carta A3 e A4 (100% riciclata). Si segnala che i dati del 2019, in virtù dell'inclusione di ulteriori fonti di emissione indirette nel calcolo, risulta superiore a quanto riportato nella DNF 2018.

| 305.4 Intensità delle emissioni GHG | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|
| INDICATORI - EMISSIONI | 2019 | 2018 | 2017 |
| a. tasso di intensità delle emissioni di GHG [tCO ₂ e/m ²] | 0,00683 | 0,00771 | 0,00747 |
| a. tasso di intensità delle emissioni di GHG [tCO ₂ e/addetto] | 0,58810 | 0,63525 | 0,62927 |
| b. parametro selezionato per calcolare il tasso: | | | |
| -m ² di superficie interna netta | 1.879.123,91 | 1.870.261,18 | 1.935.947,93 |
| -n. dipendenti (<i>disclosure</i> 102.8) | 21.814 | 22.699 | 22.986 |
| Il tasso di intensità delle emissioni GHG includono le emissioni dirette scope 1 (<i>disclosure</i> 305.1) la <i>disclosure</i> 305.4 considera le emissioni dirette (scope 1) in tCO ₂ e dei seguenti gas serra: CO ₂ ; CH ₄ e N ₂ O. | | | |

Per quanto riguarda la minimizzazione degli impatti ambientali, è stato scelto di dotarsi di una nuova piattaforma di gestione integrata delle *utilities* e in termini di sicurezza sono stati redatti gli obiettivi di rafforzamento della sicurezza logica e fisica per il triennio 2019-2021.

8.1.1 ENERGIA GRI 302.1

UTILIZZO DI ENERGIA

Il Gruppo Montepaschi è impegnato a perseguire, nelle attività che hanno impatti rilevanti sull'ambiente, un miglioramento continuo della propria efficienza energetica. Le dinamiche che consentono di mettere in atto il miglioramento continuo delle prestazioni energetiche con garanzia di comfort ambientale nelle sedi di lavoro per i dipendenti della Banca e per i Clienti, riguardano:

- la Supply Chain del mercato dell'energia dove con modelli evoluti di *portfolio management* l'approvvigionamento di energia elettrica è interamente da fonte rinnovabile idroelettrica. Grazie a questo approccio "*green*", le emissioni di

CO₂eq per l'anno 2019 per il consumo di energia elettrica sono pari a 0 tonnellate equivalenti secondo il metodo *market-based*;

- una progettazione evoluta dei sistemi elettrici e dei sistemi termotecnici, effettuata selezionando apparecchiature e impianti con requisiti di prestazione, efficienza e rendimento ai valori massimi di mercato;
- il monitoraggio continuo dei consumi energetici e dei parametri ambientali, accentrati nella funzione di Energy Management, già attivo per le 800 maggiori filiali e in via di estensione a tutte le 1400 filiali del Gruppo; l'*upgrade* per il progetto di monitoraggio iniziale prevede la correlazione dei parametri ambientali con i *set-point* di funzionamento dei sistemi di climatizzazione;
- l'analisi dei consumi energetici avviene attraverso un modello di *analytics* evoluto che permette di misurare l'efficacia delle iniziative di contenimento dei consumi energetici al netto dell'andamento climatico stagionale, per valutare se e in che componente le variazioni registrate sono attribuibili all'andamento climatico oppure alle azioni di *energy management* realizzate.

GRI 302.1, E 102.12

In coerenza con gli indirizzi generali statuiti sul tema dal Codice Etico, nel rispetto degli obblighi di legge e in adesione ai principi promossi dal Programma Global Compact delle Nazioni Unite e ai *Principles for Responsible Banking* della *Financial Initiative* dell'UNEP (*United Nation Environment Program*), il Gruppo è impegnato da molti anni ad attuare una *policy* ambientale con l'obiettivo di migliorare progressivamente le prestazioni ambientali delle *operations*.

Più nello specifico, sono seguite linee di indirizzo di politica energetica, che comprendono tra l'altro:

- analisi e approfondimenti sugli impatti energetici dell'attività, anche in fase di progettazione e acquisto di impianti;
- adempimenti normativi e rispetto di eventuali *commitment* volontari;
- azioni di efficienza e contenimento dell'utilizzo dell'energia;
- approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili;
- monitoraggi dei dati di consumo;
- diagnosi energetiche su immobili clusterizzati.

L'utilizzo efficiente e socialmente responsabile dell'energia è particolarmente significativo per il controllo degli impatti complessivi del Gruppo sull'ambiente ed è un *driver* di contenimento dei costi operativi, che sono stati realizzati in misura consistente

negli ultimi 3/5 anni con l'attuazione sia di strategie di acquisto secondo logiche di *portfolio management*, sia di strategie di monitoraggio strutturale dei consumi energetici e dei parametri ambientali. Tali strategie hanno inoltre consentito di ridurre i rischi operativi connessi.

302.1 La politica energetica è presidiata da un Energy Manager esperto in Gestione dell'Energia, qualificato ai sensi della norma UNI-CEI 11339 (interno alla Direzione Chief Operating Officer). L'attuale modello organizzativo assicura il rispetto degli obblighi normativi in materia. Il modello di riferimento per la gestione dell'energia, preso ad esempio dalla Banca, segue i processi definiti dai miglior standard internazionali.

GRI 302.1. Tra le principali attività del 2019:

- progetto *energy & facility management* - piano triennale 2017-2019 da cui sono attesi ulteriori risparmi di energia elettrica pari a circa 2,6 mln di euro in meno ogni anno a regime;
- progetto Airone - interventi per l'efficienza energetica degli impianti tecnici presenti in circa 80 sedi della Banca fra filiali e Aree Territoriali;
- progetto PER - avvio dell'estensione del programma di monitoraggio dei consumi energetici e dei parametri ambientali, ivi compresi quelli identificativi della qualità dell'aria interna, fino al raggiungimento della copertura totale degli immobili nel triennio 2019-2021; avvio dell'implementazione di piattaforma di gestione integrata di tutte le *utilities* del Gruppo con profilazione diversa con il coinvolgimento ancora più attivo di tutto il personale al fine del conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico.

GRI 302.1, E 303.5. Gli indicatori 2019 confermano il trend di contenimento dei consumi energetici dalla *baseline* di riferimento del 2017.

Le riduzioni di consumo dell'ultimo biennio di esercizio, sono in linea con gli obiettivi del piano pluriennale di contenimento dei costi energetici.

| Utilizzo Energia 302.1 | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| Consumo di energia elettrica [MWh] (*) | 124.717 | 132.764 | 145.416 |
| Quota di energia elettrica da fonti rinnovabili [%] (*) | 100% | 100% | 100% |

| | | | |
|---|------------|------------|------------|
| Consumo di gas naturale [m3] (**) | 4.642.776 | 5.364.910 | 5.214.664 |
| Consumo di gasolio per il riscaldamento [litri] (***) | 254.313 | 290.577 | 338.668 |
| | | | |
| Consumo di energia elettrica [GJ] (*) | 448.981,20 | 477.950,40 | 523.497,60 |
| Quota di energia elettrica da fonti rinnovabili [%] (*) | 100% | 100% | 100% |
| Consumo di gas naturale [GJ] (**) | 159.201 | 183.963 | 178.811 |
| Consumo di gasolio per il riscaldamento [GJ] (***) | 9.160 | 10.466 | 12.199 |

Tutti i valori sono stati oggetto di modifica rispetto alla DNF 2018, a seguito della revisione del perimetro di rendicontazione delle società del Gruppo (esclusione Magazzini Genarli Fiduciari di Mantova) e dei conguagli ricevuti dai fornitori.

(*) Elettricità acquistata sul libero mercato interamente prodotta da fonte idrica; circa 119 MWh sono prodotti tramite installazioni fotovoltaiche e consumati sul posto.

(**) Il dato del gas naturale del 2018 è stato rettificato a causa delle operazioni di conguaglio avvenute post pubblicazione della DNF 2018.

(***) La notevole riduzione dei consumi di gasolio è da ricondursi in misura significativa al piano di razionalizzazione delle sedi operative e alla campagna di efficientamento/sostituzione degli impianti.

Ancorché il consumo della risorsa idrica del Gruppo abbia un impatto decisamente meno rilevante, la sempre crescente attenzione di BMPS ai temi della sostenibilità ambientale ha portato il Gruppo a scegliere di dotarsi di una nuova piattaforma informatica di gestione integrata delle *utilities* che, terminata la fase di implementazione, sarà in grado di fornirne il valore dei consumi.

| GRI 302.1 - Energia consumata all'interno dell'organizzazione | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| Flotta Auto | | | |
| Auto a uso promiscuo (litri) - BENZINA | 1.047 | 366 | - |
| Auto a uso promiscuo (litri) - GASOLIO | 736.753 | 773.453 | 846.695 |
| Auto a uso strumentale (litri) - BENZINA | 2.061 | 1.337 | - |
| Auto a uso strumentale (litri) - GASOLIO | 574.837 | 572.097 | 602.546 |
| | | | |
| Auto a uso promiscuo (tonnellate) - BENZINA | 0,54 | 0,19 | - |
| Auto a uso promiscuo (tonnellate) - GASOLIO | 433,21 | 454,79 | 497,86 |
| Auto a uso strumentale (tonnellate) - BENZINA | 1,53 | 0,99 | - |
| Auto a uso strumentale (tonnellate) - GASOLIO | 482,86 | 480,56 | 506,14 |
| | | | |
| Auto a uso promiscuo (GJ) - BENZINA | 23,23 | 8,12 | - |
| Auto a uso promiscuo (GJ) - GASOLIO | 18.532,76 | 19.455,93 | 21.298,32 |
| Auto a uso strumentale (GJ) - BENZINA | 65,30 | 42,37 | - |
| Auto a uso strumentale (GJ) - GASOLIO | 20.656,90 | 20.558,42 | 21.652,61 |

| | | | |
|---|---------|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Coefficiente per l'equivalenza in GJ di Energia (linee Guida ABI del 27-01-2020) | | | |
| KWh energia elettrica | 0,0036 | | |
| mc gas naturale per riscaldamento | 0,03429 | | |
| t gasolio per riscaldamento | 42,88 | | |
| t gasolio per flotta auto aziendale | 42,78 | | |
| t benzina per flotta auto aziendale | 42,82 | | |

GRI 302.1

L'evoluzione del mercato dell'energia consente nuove implementazioni degli attuali sistemi di gestione del patrimonio immobiliare, che integrano funzionalità specifiche della gestione energetica. Oltre a procedere con la progressiva messa a punto delle attività già in corso, il Gruppo si propone di valutare nuovi obiettivi per il prossimo triennio quali per esempio:

- compensazione della CO₂eq prodotta dal Gruppo (in ambiti diversi da quello dell'acquisto di energia elettrica), attraverso l'acquisto di crediti VER (*Verified Emission Reduction*) in merito all'approvvigionamento di gas naturale;
- adozione di *Green Corporate Power Purchase Agreements* (PPA) per l'approvvigionamento di energia prodotta da fonti rinnovabili tramite contratto bilaterale con un orizzonte temporale sufficientemente ampio.

8.1.2 RIFIUTI GRI 306.4

Nell'ottica del contenimento degli impatti ambientali, il Gruppo MPS tramite apposita funzione di Capogruppo provvede al coordinamento e governo della gestione dei rifiuti e dei servizi di pulizia degli ambienti lavorativi.

Nello svolgimento della propria attività il Gruppo contribuisce alla produzione del rifiuto cartaceo (carta e cartone) e dei toner.

Il processo di gestione e monitoraggio del Servizio Smaltimento Rifiuti è disciplinato in un documento normativo interno.

Il Gruppo provvede alla differenziazione e alla raccolta dei rifiuti prodotti con relativo smaltimento e in certi casi recupero e riutilizzo di toner rigenerato. Tale attività avviene in tutte le strutture di rete e Direzione Generale presenti in Italia e viene eseguita tramite aziende specializzate e autorizzate a effettuare trasporto, gestione e smaltimento, appoggiandosi a loro volta ad appositi impianti e discariche con relativa produzione dei formulari che vengono poi archiviati e conservati presso le strutture che hanno prodotto il rifiuto.

È stato redatto un contratto quadro con le aziende fornitrici che prevede per tutto il territorio nazionale la raccolta differenziata dei rifiuti e nel quale i prestatori si impegnano a mantenere gli standard di certificazione ISO 14001 e l'utilizzo di prodotti Ecolabel per l'espletamento del servizio di pulizia.

| GRI - 306.2 Rifiuti per tipo e smaltimento | | | | | | |
|--|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|
| INDICATORI - TRASPORTO DI RIFIUTI PERICOLOSI | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
| | Pericolosi | Non Pericolosi | Pericolosi | Non Pericolosi | Pericolosi | Non Pericolosi |
| PESO TOTALE DEI RIFIUTI (T) | 17,6 | 1,6 | 23,6 | 0,157 | 24,7 | 0,107 |
| Riciclo | 1,9 | 1,6 | 3,5 | 0,157 | 1,1 | 0,107 |
| <i>I dati riguardanti i rifiuti Non Pericolosi non comprendono Widiba in quanto al momento non vengono rendicontato. I rifiuti che sono stati esclusi sono tutti quelli smaltiti dalle aziende municipalizzate tramite la raccolta differenziata in base alle regole ambientali che ogni comune applica.</i> | | | | | | |

| GRI - 306.4 - Trasporto rifiuti pericolosi | | | |
|---|------|------|------|
| INDICATORI - TRASPORTO DI RIFIUTI PERICOLOSI | 2019 | 2018 | 2017 |
| Peso complessivo rifiuti pericolosi trasportati | 17,6 | 23,6 | 24,7 |
| Peso complessivo rifiuti pericolosi importati | | | |
| Peso complessivo rifiuti pericolosi esportati | | | |

| | | | |
|--|------|------|------|
| Peso complessivo rifiuti pericolosi trattati | 17,6 | 23,6 | 24,7 |
| Percentuale di rifiuti pericolosi spediti all'estero (%) | | | |
| <p><i>I dati sopra riportati vengono periodicamente recuperati dal nostro servizio tramite la somma dei pesi reali presenti e segnalati nella 4° copia del formulario. A fine anno vengono poi lavorati / sommati e aggiornati nei file Excel di dettaglio. La tracciabilità dei rifiuti termina quando il materiale arriva in discarica / cartiera e viene prodotta la 4° copia del formulario con il relativo peso reale del rifiuto da smaltire, non è quindi applicabile il requisito "b" del GRI 306.4.</i></p> | | | |

| GRI 301.1 - Materiali utilizzati per peso e volume | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| | peso | peso | peso |
| Carta per uso interno [kg] | 1.101.401 | 1.225.292 | 1.223.734 |
| Carta per uso esterno [kg] | 824.228 | 955.475 | 1.466.793 |

9. LA CATENA DI FORNITURA

9.1 GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

GRI 102.9 - GRI 102.10 103.1-103.2-103.3

Per il Gruppo, gestire la catena degli approvvigionamenti in modo sostenibile significa acquistare prodotti e servizi a condizioni economiche competitive, richiedendo che nei relativi cicli di vita siano minimizzati gli impatti ambientali e sia evitata ogni inosservanza da parte dei fornitori dei principi di responsabilità sociale d'impresa, con particolare riguardo per il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori e la prevenzione di ogni forma di corruzione e conflitto di interessi. Il Gruppo si impegna a sviluppare con i propri fornitori rapporti di correttezza e trasparenza.

I fornitori che vengono presidiati sono censiti nell'Albo Fornitori di Gruppo. Vengono ammessi all'Albo Fornitori i soli soggetti che dichiarano di aver preso visione della Policy Ambientale del Gruppo Montepaschi. Il richiamo alle norme ambientali è presente nei contratti e convenzioni che vengono stipulati con i singoli fornitori e il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale (UNI EN ISO14001) è condizione richiesta per particolari appalti.

Anche la preventiva lettura e accettazione del Codice Etico del Gruppo viene richiamata sia in sede di registrazione in Albo Fornitori che nei contratti e convenzioni che vengono stipulati. La politica sulla sostenibilità nella catena degli approvvigionamenti del Gruppo Montepaschi è stata predisposta più di dieci anni fa e approvata dal CdA nel corso del 2009. Si ispira ai principi del Codice Etico ed è volta al coinvolgimento dei fornitori nel raggiungimento di performance durature in un'ottica di crescita reciproca che generi valore aggiunto per la Banca e per il fornitore.

La catena di fornitura nel suo complesso viene monitorata dal Servizio Acquisti di Gruppo e Gestione Fornitori sia in fase di aggiudicazione che in fase di contrattualizzazione. In fase di consolidamento del documento contrattuale tra le parti, il Fornitore deve accettare espressamente l'impegno a fornire al momento della fatturazione il DURC (Documento unico di regolarità contributiva) in corso di validità, un estratto del Libro Unico del Lavoro (o in alternativa una dichiarazione sostitutiva di atto notorio) che attesti l'applicazione degli accordi e contratti collettivi nazionali e una dichiarazione sostitutiva di atto notorio nella quale il Fornitore dichiara di provvedere al pagamento delle retribuzioni dei propri dipendenti impiegati nell'attività svolta per la Banca.

In aggiunta a tali obblighi contrattuali, per specifiche categorie merceologiche dove sono fortemente rilevanti gli impatti del tema salute e sicurezza dei lavoratori (per esempio attività di *general contractor*, *facility*, pulizia, sanificazione ambienti), la Banca

è fortemente impegnata nel cercare di approfondire sia la condizione economico-finanziaria del fornitore (incluso lo stato dei pagamenti ai subappaltatori della filiera), sia il livello di tutela del lavoratore, prevedendo, in fase di qualifica del Fornitore in Albo, apposite domande volte ad appurare il possesso di autorizzazioni e permessi, l'adozione delle necessarie misure di prevenzione e sicurezza, gli effettivi investimenti in formazione specialistica e l'adeguata valutazione dei rischi. Nel corso del 2019 non si rilevano modifiche significative alla catena distributiva dell'organizzazione.

| GRI 205.2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|
| INDICATORI COMUNICAZIONE POLITICHE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE (lettere A-B-C) | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
| PARTNER COMMERCIALI (*) | 1365 | 100% | 1055 | 100% | 1100 | 100% |
| Aziende italiane | 892 | | n.d. | | n.d. | |
| Professionisti | 423 | | n.d. | | n.d. | |
| Aziende estere | 50 | | n.d. | | n.d. | |
| (*) I dati si riferiscono esclusivamente ai fornitori presenti in Albo Fornitori (valore complessivo, non incrementale anno su anno). In fase di registrazione in Albo, viene chiesto a tutti i fornitori di firmare per presa visione e accettazione il Modello 231. | | | | | | |

| GRI - 308.1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali | | | |
|---|------|------|------|
| INDICATORI - | 2019 | 2018 | 2017 |
| Nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri ambientali % (**) | 100% | 100% | 100% |
| (**) I dati si riferiscono esclusivamente alle Aziende italiane presenti in Albo Fornitori (sono esclusi i Professionisti e le Aziende estere). | | | |

| GRI 308.2 Impatti ambientali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese | | | |
|---|------|------|------|
| INDICATORI - | 2019 | 2018 | 2017 |
| numero di fornitori valutati per quanto riguarda gli impatti ambientali (**) | 892 | n.d. | n.d. |
| numero di fornitori che risultano avere impatti ambientali attuali significativi e impatti ambientali negativi potenziali (#) | n.d. | n.d. | n.d. |
| impatti ambientali attuali significativi e impatti ambientali negativi potenziali identificati nella catena di fornitura (#) | n.d. | n.d. | n.d. |
| percentuale di fornitori che risultano avere impatti ambientali attuali significativi e impatti ambientali negativi potenziali con cui sono stati concordati dei miglioramenti come conseguenza della valutazione (#) | n.d. | n.d. | n.d. |
| percentuale di fornitori che risultano avere impatti ambientali attuali significativi e impatti ambientali negativi potenziali con cui i rapporti sono stati risolti come conseguenza della valutazione e la relativa motivazione (#) | n.d. | n.d. | n.d. |
| (**) I dati si riferiscono esclusivamente alle aziende italiane presenti in Albo Fornitori (sono esclusi i professionisti e le aziende estere). | | | |
| <p>(#) Dato non disponibile.</p> <p>Non esiste un processo normato di verifica. In caso di inadempimento da parte del fornitore, tuttavia, i modelli standard di contratto prevedono la facoltà di risoluzione dell'accordo.</p> <p>In ogni caso, il monitoraggio /presidio dei comportamenti del fornitore viene effettuato (quando possibile) dal Centro di Spesa che usufruisce della fornitura.</p> | | | |

| GRI 414.1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali | | | |
|---|------|------|------|
| | 2019 | 2018 | 2017 |
| Nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri sociali % (°) | 100% | 100% | 100% |
| (°) I dati si riferiscono esclusivamente alle Aziende italiane presenti in Albo Fornitori (che hanno | | | |

preso visione e accettato i principi relativi alla Responsabilità Sociale - SA8000)

GRI 414.2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese

| INDICATORI - | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| numero di fornitori valutati per quanto riguarda gli impatti sociali (°) | 892 | n.d. | n.d. |
| numero di fornitori che risultano avere impatti sociali negativi significativi, potenziali e attuali (#) | n.d. | n.d. | n.d. |
| impatti sociali negativi significativi, potenziali e attuali, identificati nella catena di fornitura (#) | n.d. | n.d. | n.d. |
| percentuale di fornitori che risultano avere impatti sociali negativi significativi, potenziali e attuali, con cui sono stati concordati dei miglioramenti in conseguenza della valutazione (#) | n.d. | n.d. | n.d. |
| percentuale di fornitori che risultano avere impatti sociali negativi significativi, potenziali e attuali, con cui i rapporti sono stati risolti in conseguenza della valutazione, e la motivazione. (#) | n.d. | n.d. | n.d. |

(°) I dati si riferiscono esclusivamente alle Aziende italiane presenti in Albo Fornitori (che hanno preso visione e accettato i principi relativi alla Responsabilità Sociale - SA8000)

(#) Dato non disponibile.

Non esiste un processo normato di verifica. In caso di inadempimento da parte del fornitore, tuttavia, i modelli standard di contratto prevedono la facoltà di risoluzione dell'accordo. In ogni caso, il monitoraggio /presidio dei comportamenti del fornitore viene effettuato (quando possibile) dal Centro di Spesa che usufruisce della fornitura

GRI 205.3 Non risultano episodi di corruzione accertati per cui i contatti con i partner commerciali siano stati risolti o non rinnovati.

| CERTIFICAZIONI FORNITORI | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| SA8000 (^) | 9% | 8% | 7% |
| UNI EN ISO 14001 (^) | 27% | 24% | 18% |
| OHSAS 18001(^) | 22% | 18% | 14% |
| UNI EN ISO 9001 - Fornitori certificati (^) | 70% | 65% | 53% |
| UNI EN ISO 9001 - Fornitori non certificati che dichiarano di attenersi alle regole/principi ISO 9001(^) | 8% | 8% | 5% |
| (^) I dati si riferiscono esclusivamente alle Aziende italiane presenti in Albo Fornitori | | | |

Tabella di correlazione tra temi materiali, GRI standard e SDGs

| STANDARD GRI | TEMA MATERIALE | SEZIONE DNF | SDGs |
|--|---|--------------------------|-----------------|
| 101.1 – Fondamentali | | | |
| 102.01 – Nome dell’Organizzazione | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.02 – Attività, marchi, prodotti e servizi | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.03 – Luogo della sede principale | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.04 – Luogo delle attività | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.05 – Proprietà e forma giuridica | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.06 – Mercati serviti | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.07 – Dimensione dell’organizzazione | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.08 – Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 102.09 – Catena di fornitura | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 102.10 – Modifiche significative all’organizzazione e alla sua catena di fornitura | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 102.11 – Principio di precauzione | | Gestione del rischio | |

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------|
| 102.12 – Iniziative esterne | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.13 – Adesione ad associazioni | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.14 – Dichiarazione di un alto dirigente | | Lettera agli stakeholder | |
| 102.16 – Valori, principi, standard e norme di comportamento | | Lotta alla corruzione | |
| 102.18 - Struttura di <i>governance</i> | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.19 – Delega dell'autorità | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.21 – Consultazione degli stakeholder su temi economici ambientali e sociali | | Nota metodologica | |
| 102.22 – Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.23 – Presidente del massimo organo di governo | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.24 – Nomina e selezione del massimo organi di governo | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.25 – Conflitti di interessi | Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione | Lotta alla corruzione | 16 |
| 102.26 – Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.27 – Conoscenza collettiva del massimo organo di governo | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.28 – Valutazione delle performance del | | Presentazione | |

| | | | |
|---|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| massimo organo di governo | | del Gruppo | |
| 102.29 – Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.30 – Efficacia dei processi di gestione del rischio | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.31 – Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.32 – Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità | | Presentazione del Gruppo | |
| 102.35 – Politiche retributive | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 102.36 – Processo per determinare la retribuzione | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 102.37 – Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 102.40 – Elenco dei gruppi di stakeholder | | Nota metodologica | |
| 102.41 – Accordi di contrattazione collettiva | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 102.42 – Individuazione e selezione degli stakeholder | | Nota metodologica | |
| 102.43 – Modalità di coinvolgimento degli stakeholder | | Nota metodologica | |
| 102.44 – Temi e criticità sollevati | | Nota metodologica | |
| 102.45 – Soggetti inclusi nel bilancio consolidato | | Nota metodologica | |
| 102.46 – Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi | | Nota metodologica | |

| | | | |
|--|------------------------------|--|-----------------|
| 102.47 – Elenco dei temi materiali | | Nota metodologica | |
| 102.48 – Revisione delle informazioni | | Nota metodologica | |
| 102.49 – Modifiche nella rendicontazione | | Nota metodologica | |
| 102.50 – Periodo di rendicontazione | | Nota metodologica | |
| 102.51 – Data del report più recente | | Nota metodologica | |
| 102.52 – Periodicità della rendicontazione | | Nota metodologica | |
| 102.53 – Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report | | Nota metodologica | |
| 102.54 – Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard | | Nota metodologica | |
| 102.55 – Indice dei contenuti GRI | | Tabella di correlazione tra temi materiali, GRI Standard e SDG's | |
| 102.56 – Assurance esterna | | Nota metodologica | |
| 103.1 – Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| | Sviluppo delle risorse umane | Il capitale umano | 4-8 |
| | <i>Diversity</i> | Il capitale umano | 5-8 |

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|
| | Qualità nella relazione con il cliente | Persone e territorio | 9 |
| | Digitalizzazione e innovazione | Persone e territorio | 8-9 |
| | Supporto alla comunità | Persone e territorio | 11 |
| | Sostegno alle persone e ai territori | Persone e territorio | 1-8-9-10 |
| | Green Banking | Persone e territorio | 9 |
| | Educazione Finanziaria | Persone e territorio | 1-4-8 |
| | Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione | Lotta alla corruzione | 16 |
| | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 103.2 – La modalità di gestione e le sue componenti | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| | Sviluppo delle risorse umane | Il capitale umano | 4-8 |
| | Diversity | Il capitale umano | 5-8 |
| | Qualità nella relazione con il cliente | Persone e territorio | 9 |

| | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|
| | Digitalizzazione e innovazione | Persone e territorio | 8-9 |
| | Supporto alla comunità | Persone e territorio | 11 |
| | Sostegno alle persone e ai territori | Persone e territorio | 1-8-9-10 |
| | Green Banking | Persone e territorio | 9 |
| | Educazione Finanziaria | Persone e territorio | 1-4-8 |
| | Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione | Lotta alla corruzione | 16 |
| | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 103.3 – Valutazione delle modalità di gestione | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| | Sviluppo delle risorse umane | Il capitale umano | 4-8 |
| | Diversity | Il capitale umano | 5-8 |
| | Qualità nella relazione con il cliente | Persone e territorio | 9 |
| | Digitalizzazione e innovazione | Persone e territorio | 8-9 |

| | | | |
|---|--|---|-----------------|
| | Supporto alla comunità | Persone e territorio | 11 |
| | Sostegno alle persone e ai territori | Persone e territorio | 1-8-9-10 |
| | Green Banking | Persone e territorio | 9 |
| | Educazione Finanziaria | Persone e territorio | 1-4-8 |
| | Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione | Lotta alla corruzione | 16 |
| | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 201.1 – Valore economico direttamente generato e distribuito | Supporto alla comunità | Persone e territori | 11 |
| 201.3 – Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 202.1 – Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 203.2 – Impatti economici indiretti significativi | Digitalizzazione e innovazione | Persone e territori | 8-9 |
| 205.2 – Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione | Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione | Lotta alla corruzione / La catena di fornitura | 16 |

| | | | |
|---|--|--|--------------|
| 205.3 – Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese | Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione | Lotta alla corruzione / La catena di fornitura | 16 |
| 301.1 – Materiali utilizzati per peso e per volume | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 302.1 – Energia consumata all'interno dell'organizzazione | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 303.5 – Consumo di acqua | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 305.1 – Emissioni dirette di GHG (scope 1) | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 305.2 – Emissione indirette di GHG (scope 2) | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 305.3 – Altre emissioni indirette di GHG (scope 3) | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 305.4 – Intensità delle emissioni di GHG | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 306.2 – Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |
| 306.4 – Trasporto rifiuti pericolosi (lettera "a") | Impatti ambientali diretti | L'impegno per l'ambiente | 11-12 |

| | | | |
|--|---|------------------------|-----------------|
| 308.1 – Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 308.2 – Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 401.1 – Nuove assunzioni e turnover | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 401.2 – Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 401.3 – Congedo parentale | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 402.1 – Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 403.1 – Sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 403.2 – Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 403.3 – Servizi di medicina del lavoro | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 403.5 – Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 403.6 – Promozione della salute dei lavoratori | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 403.8 – Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |
| 403.9 - Infortuni sul lavoro | Tutela delle risorse umane | Il capitale umano | 3-5-8-10 |

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|
| 404.1 – Ore medie di formazione annua per dipendenti | Sviluppo delle risorse umane | Il capitale umano | 4-8 |
| 404.2 – Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti | Sviluppo delle risorse umane | Il capitale umano | 4-8 |
| 404.3 – Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance dello sviluppo professionale | Sviluppo delle risorse umane | Il capitale umano | 4-8 |
| 405.1 – Diversità negli organi di governo e tra dipendenti | <i>Diversity</i> | Presentazione del Gruppo | 5-8 |
| 405.2 – Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini | <i>Diversity</i> | Il capitale umano | 5-8 |
| 414.1 – Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali. | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 414.2 – Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese | Gestione responsabile della catena di fornitura | La catena di fornitura | 8-12 |
| 417.2 – Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi | Qualità nella relazione con il cliente | Persone e territori | 9 |
| 417.3 – Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing | Qualità nella relazione con il cliente | Persone e territori | 9 |
| 418.1 – Denunce comprovate riguardanti le violazioni di privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti | Qualità nella relazione con il cliente | Persone e territori | 9 |
| G4 FS1 – Overview sulle intenzioni di considerare i criteri sociali e ambientali nella costruzione di prodotti e servizi. (Sector disclosure) | Sostegno alle persone e ai territori | Persone e territori | 1-8-9-10 |
| G4 FS7 – Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati per apportare un beneficio | Sostegno alle persone | Persone e | 1-8-9-10 |

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------|-----------------|
| sociale. (Sector disclosure) | e ai territori | territori | |
| G4 FS 8 – Valore monetario dei prodotti e servizi progettati per apportare un beneficio ambientale. (Sector disclosure) | Green Banking | Persone e territori | 9 |
| G4 FS14 – Iniziative per migliorare l’accesso ai servizi finanziari alle persone diversamente abili. (Sector disclosure) | Sostegno alle persone e ai territori | Persone e territori | 1-8-9-10 |
| G4 FS16 – Iniziative per incrementare l’educazione finanziaria per tipo di beneficiario. (Sector disclosure) | Educazione finanziaria | Persone e territori | 1-4-8 |

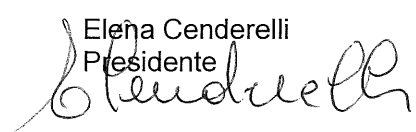
**ATTIVITA' DI VIGILANZA SULLE INFORMAZIONI DI CARATTERE NON FINANZIARIO
(D.LGS. N. 254/16)**

Il Collegio sindacale dà atto di avere accertato che, nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata redatta in conformità a quanto prescritto dagli artt. n. 3 e n. 4 del D. lgs. n. 254/16 e dall'art. n. 5 del Regolamento CONSOB adottato con Delibera 20267 del 18 Gennaio 2018.

Tale documento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 25.2.20.

IL COLLEGIO SINDACALE

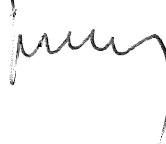
Elena Cenderelli
Presidente



Raffaella Fantini
Sindaco effettivo



Paolo Salvadori
Sindaco effettivo



Siena, 12 Marzo 2020

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D. Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (di seguito la "Banca") e sue controllate (di seguito "Gruppo Montepaschi" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 febbraio 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del Collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), come indicato nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Banca responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2019;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. del 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo

svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca e delle controllate MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., Consorzio Operativo Gruppo Montepaschi S.c.p.a e Widiba S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:


- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
 - per le società MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., Consorzio Operativo Gruppo Montepaschi S.c.p.a e Widiba S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo effettuato riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per determinare gli indicatori.
6. Lettura della DNF, al fine di verificarne la coerenza con le informazioni acquisite e le limitate verifiche svolte.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Montepaschi relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Roma, 12 marzo 2020

EY S.p.A.



Francesco Chiulli
(Revisore Legale)