

DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA CONSOLIDATA 2020

- 1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER**
- 2. NOTA METODOLOGICA**
 - 2.1 MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER E METODOLOGIA PER L'ANALISI DI MATERIALITÀ
 - 2.2 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 *GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ*
 - 3.3 ADESIONE PROGRAMMI NAZIONALI E INTERNAZIONALI / ASSOCIAZIONI
 - 3.4 PANORAMICA DEL GRUPPO
 - 3.5 CANALI DISTRIBUTIVI
 - 3.6 DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO DAL GRUPPO MPS
 - 3.7 INTERCONNESSIONI TRA INFORMAZIONI FINANZIARIE E NON FINANZIARIE
- 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
 - 5.2 IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231
 - 5.3 POLICY ANTICORRUZIONE
 - 5.4 IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI
 - 5.5 CONFLITTO DI INTERESSI
 - 5.6 LA FUNZIONE DI INTERNAL AUDIT
 - 5.7 *WHISTLEBLOWING*
- 6. PERSONE E TERRITORI**
 - 6.1 SOSTEGNO ALLE PERSONE E AI TERRITORI
 - 6.1.1 MICROCREDITO
 - 6.1.2 OFFICINA MPS
 - 6.2 FINANZA SOSTENIBILE
 - 6.2.1 MPS CAPITAL SERVICES
 - 6.4 QUALITÀ NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI
 - 6.4.1 ACCESSIBILITÀ
 - 6.5 DIGITALIZZAZIONE E SICUREZZA INFORMATICA
 - 6.6 SUPPORTO ALLA COMUNITÀ
 - 6.6.1 IL PATRIMONIO ARTISTICO DEL GRUPPO MPS
 - 6.6.2 SPONSORIZZAZIONI ED EVENTI SUL TERRITORIO
 - 6.6.3 MPS ORIENTA
 - 6.6.4 EDUCAZIONE FINANZIARIA
- 7. IL CAPITALE UMANO**
 - 7.1 TUTELA DELLE RISORSE UMANE
 - 7.1.1 SALUTE E SICUREZZA
 - 7.1.2 WELFARE
 - 7.1.3 POLITICHE RETRIBUTIVE
 - 7.1.4 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
 - 7.1.5 RILEVAZIONI DI CLIMA
 - 7.1.6 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. GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

INDICE DEI CONTENUTI GRI

ATTESTAZIONI

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14

La predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria rappresenta sempre un momento significativo nella vita di una Banca di rilievo nazionale quale Monte dei Paschi.

Tanto più se si considera che il percorso intrapreso dal Gruppo Montepaschi negli ultimi anni ha permesso di valorizzare una tradizione oramai ventennale di attenzione ai temi ambientali, sociali, di *governance* e di avviare un percorso strutturato di coinvolgimento delle persone sui temi della sostenibilità.

In riferimento al 2020 ci troviamo a dare conto dei nostri sforzi in un contesto di assoluta eccezionalità determinato dalla crisi pandemica da COVID-19 che ha modificato radicalmente consuetudini, metodologie, convincimenti e aspettative a livello globale. Una situazione che, nella sua drammaticità, ha posto le Banche in una posizione cruciale per il sostegno alle persone, alle imprese e ai territori in cui sono radicate, ma anche per indirizzare la ripresa verso un modello di sviluppo più sostenibile di quello che abbiamo sperimentato finora.

Abbiamo potuto affrontare l'impatto della pandemia soprattutto attraverso un grande investimento sulle persone, tentando di valorizzare e includere le potenzialità di ognuno. Il capitale umano si è rivelato, anche grazie agli sforzi continui del recente passato, l'elemento cardine su cui impostare qualunque strategia di resilienza e rilancio.

Le contingenze create dall'emergenza non hanno impedito di mantenere gli impegni presi e ci hanno mostrato un modo diverso di svolgere il nostro lavoro rimanendo sempre a disposizione dei nostri clienti grazie all'adeguamento di procedure, l'innovazione delle modalità di lavoro e di gestione della relazione con il cliente che sono ben rappresentati all'interno della DNF in termini di risultati quantitativi e qualitativi.

Questo approccio ci ha consentito, anche in questo anno difficile, di tenere fede agli impegni presi nelle precedenti DNF proseguendo in maniera significativa il percorso di crescita sui temi ambientali, sociali e di miglioramento del governo societario, attribuendo al Comitato Rischi anche le competenze in materia di sostenibilità.

Sosteniamo il Global Compact delle Nazioni Unite e i suoi 10 principi dal 2002 e siamo stati tra i primi firmatari dei Principles for Responsible Banking dell'UNEP FI. Dando corso agli impegni assunti, abbiamo partecipato a tavoli di lavoro internazionali con le oltre 180 banche firmatarie, per definire metriche ed analisi condivise. Sono stati messi a fattor comune nuovi strumenti per migliorare le potenzialità del mondo del credito e della finanza nell'orientare scelte consapevoli al fine di facilitare gli ingenti investimenti necessari per raggiungere i 17 obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. In particolare, grande attenzione è posta su quella che si definisce "analisi di impatto" che consente una misurazione del livello di aderenza ai principi ESG dei portafogli attuali e prospettici degli intermediari finanziari.

Un ulteriore risultato è stato sicuramente l'attribuzione di un rating di sostenibilità da parte di Standard Ethics, un ente terzo di caratura internazionale, non solamente per il buon posizionamento ottenuto, EE- con *outlook* positivo, quanto per l'importante attività di approfondimento realizzata attraverso una *gap analysis* molto approfondita che ci ha consentito di acquisire maggior consapevolezza dei nostri punti di forza e di debolezza.

Importanti progressi sono stati realizzati anche sul fronte del credito con l'avvio di progetti di analisi del portafoglio come base per l'incorporazione dei criteri ESG nelle procedure di concessione e gestione dei crediti, anche valorizzando l'esperienza di MPS Capital Services.

Abbiamo fatto tutto questo anche per rispondere allo stimolo di un quadro normativo che continua a strutturarsi sempre più precisamente ed in maniera più pervasiva. In particolare, l'Unione Europea con l'approvazione definitiva del regolamento sulla tassonomia degli investimenti sostenibili ha da un lato contribuito al contrasto di fenomeni di ambientalismo di facciata, cosiddetto "*green washing*", ma dall'altro ha posto una sfida importante di adeguamento e riallineamento di portafogli e procedure.

Il contesto internazionale preme affinché la ripresa si consolidi lungo i binari di uno sviluppo in grado di coniugare sostenibilità sociale, economica e ambientale, come testimoniato dalle priorità dell'agenda della Presidenza Italiana del G20: *people, prosperity and planet*. Grazie a queste solide basi, pur in presenza di uno scenario ancora molto complesso, la nostra Banca può contribuire ad affrontare le sfide della ripresa.

Patrizia Grieco
Presidente

Guido Bastianini
Amministratore Delegato

2. NOTA METODOLOGICA

GRI 102-21 GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47 GRI 102-48
GRI 102-49 GRI 102-50 GRI 102-51 GRI 102-52 GRI 102-53 GRI 102-54 GRI 102-56
PRB 4
SDGs 8 SDGs 12

La Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2020 (DNF) del Gruppo Montepaschi (di seguito anche “Gruppo”) è stata redatta in conformità a quanto previsto dagli art. 3 e 4 del D.lgs. 254/2016, 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 DNF, pubblicata annualmente, rendiconta i temi ritenuti rilevanti, come descritti nella matrice di materialità definita nel 2020 attraverso pratiche di ascolto dei principali *stakeholder*.

La relazione fa riferimento al periodo che va dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020 (rendicontazione precedente DNF 2019) e, 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, SDGs e PRB” contenuta nel presente documento in accordo con l’opzione “Core”.

Per quanto riguarda le informazioni relative all’impiego di risorse idriche, si è scelto di non rendicontarle 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.

Nel corso del processo di reporting dell’esercizio 2020 è stato valutato di aggiornare alcuni dati relativi al 2018 e 2019, risultati imprecisi, a seguito di affinamenti intervenuti per il calcolo degli stessi, come riportato in nota alle tabelle di riferimento. In particolare, i dati aggiornati sono riportati all’interno dei paragrafi: 6.4 Qualità nella Relazione con i Clienti, 6.6.3 Mps Orienta, 7.1.4 Gestione delle Risorse Umane, 7.3 Diversity & Inclusion. Nel paragrafo 8.1.1 Energia è stata inoltre integrata la rendicontazione dell’indicatore di Intensità Energetica.

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata (*Limited Assurance*) da parte della società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. secondo i principi indicati dallo standard ISAE 3000 Revised. Le procedure di verifica svolte ed i risultati sono riportati nella “Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell’art. 3 Dlgs 254/2016 e dell’art. 5 del regolamento Consob 20267”, inclusa nel presente Documento. 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 E METODOLOGIA PER L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Grazie all'attività di ascolto e condivisione con il management e i dipendenti è stato mappato l'elenco dei portatori di interesse del Gruppo, gli *stakeholder*, che sono stati identificati in: **clienti, azionisti, dipendenti, istituzioni, associazioni di categoria, rappresentanti del mondo accademico, fornitori, analisti, investitori, rappresentanti dei media.**

L'emergenza sanitaria legata al COVID-19 ha reso doveroso interpellare anche nel 2020 i nostri portatori di interesse per un aggiornamento dei temi ritenuti rilevanti (la Matrice di Materialità). Per quest'anno, in particolare, il Gruppo Montepaschi ha deciso di allargare ulteriormente la platea degli intervistati includendo la totalità dei dipendenti del Gruppo tra i destinatari del questionario utile a definire la Matrice.

La metodologia per l'analisi di materialità è stata definita 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* della Global Reporting Initiative (2016)
- AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES)

La rilevanza dei temi per il Gruppo è stata valutata da due punti di vista: la rilevanza per l'azienda e la rilevanza per gli *stakeholder*.

La metodologia utilizzata si articola in tre fasi: l'identificazione dei temi potenzialmente rilevanti, la selezione dei temi potenzialmente rilevanti e la valutazione della rilevanza ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria.

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 2019 dai principali attori del settore bancario italiano e da un'analisi documentale *desk* di fonti interne.

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

N.	Temi	
	2020	2019
1	Qualità nella relazione con il cliente	Qualità nella relazione con il cliente
2	Digitalizzazione e sicurezza informatica	Digitalizzazione e innovazione
3	Tutela delle risorse umane	Tutela delle risorse umane
4	Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione	Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione
5	Sviluppo delle risorse umane	Sviluppo delle risorse umane
6	Sostegno alle persone e ai territori	Sostegno alle persone e ai territori
7	Finanza Sostenibile	Green Banking
8	Diversity	Diversity
9	Supporto alla comunità	Supporto alla comunità
10	Impatti ambientali diretti	Impatti ambientali diretti
11	Gestione responsabile della catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura
12	/	Educazione finanziaria

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



LA RELAZIONE CON I CLIENTI E LE COMUNITÀ

- Qualità nella relazione con il cliente
- Digitalizzazione e sicurezza informatica¹**
- Sostegno alle persone e ai territori²**
- Supporto alla comunità

¹Modificato il tema 2019 «Digitalizzazione e innovazione» in «Digitalizzazione e sicurezza informatica» alla luce dell'analisi di benchmark realizzata

²Inclusione del tema 2019 «Educazione finanziaria» all'interno di tale tema alla luce dell'analisi di benchmark realizzata



L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

- Finanza Sostenibile³**
- Impatti ambientali diretti

³Modificato il tema 2019 «Green Banking» alla luce delle evoluzioni normative in materia di finanza sostenibile (Action Plan) della Commissione Europea



LE POLITICHE PER IL PERSONALE

- Tutela delle risorse umane
- Sviluppo delle risorse umane
- Diversity



DIRITTI UMANI» & «CONTRASTO ALLA CORRUZIONE»

- Gestione responsabile della catena di fornitura
- Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione

● Proposta di temi rilevanti da benchmark, non inclusi tra i «titoli» dei temi rilevanti 2019

Prioritizzazione dei temi potenzialmente rilevanti

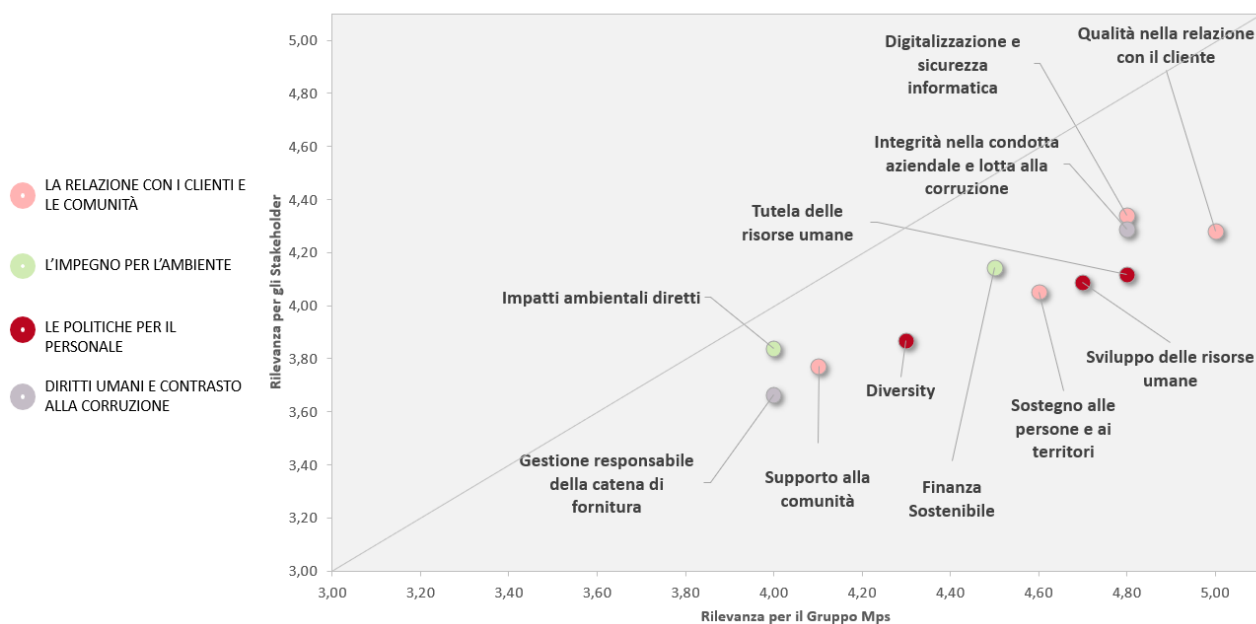
In linea con i riferimenti metodologici sopra citati, per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2020, sono state effettuate attività di coinvolgimento e ascolto di interlocutori chiave. Nel rispetto delle misure per il contenimento della Pandemia l'attività di *stakeholder engagement* per il 2020 è stata svolta interamente attraverso questionari.

Nel dettaglio sono stati ascoltati stakeholder interni ed esterni attraverso le seguenti modalità:

- erogazione di una *survey* rivolta ai 12 membri del Comitato Direttivo con un tasso di risposta dell'83%, al fine di definire la rilevanza dal punto di vista interno dei temi potenzialmente rilevanti;
- erogazione di una *survey* destinata ai principali stakeholder del Gruppo Montepaschi (in particolare: clienti, dipendenti, istituzioni, associazioni di categoria, rappresentanti del mondo accademico, fornitori, rappresentanti dei media) al fine di determinare la rilevanza dal punto di vista esterno dei temi potenzialmente rilevanti.

2.2 MATRICE DI MATERIALITÀ

Le iniziative di engagement sono state portate a sintesi, al fine di determinare la rilevanza complessiva dei temi analizzati e di identificare, così, quelli più rilevanti da considerare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria.



2.3 AREA E METODI DI CONSOLIDAMENTO

GRI 102-10 GRI 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 - del Bilancio Consolidato 2020.

(*) 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 2019 sono integralmente riconducibili all'uscita della partecipata MONTEPASCHI LUXEMBOURG S.A. per la liquidazione e cancellazione del veicolo.

A	Denominazione imprese	Sede operativa	Sede legale	Tipo di rapporto (*)	Rapporto di partecipazione		Disponib. Voti % (**)
					Impresa partecipante	Quota %	
A	Imprese						
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	
						99,910	
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 IMMOBILIARE VICTOR HUGO S.C.I.	Parigi	Parigi		A.11	100,000	
A.12	MPS COVERED BOND S.r.l.	Conegliano	Conegliano	1	A.0	90,000	
A.13	MPS COVERED BOND 2 S.r.l.	Conegliano	Conegliano	1	A.0	90,000	
A.14	CIRENE FINANCE S.r.l.	Conegliano	Conegliano	1	A.0	60,000	

A.15	SIENA MORTGAGES 07-5 S.p.a.	Conegliano	Conegliano	4	A.0	7,000
A.16	SIENA MORTGAGES 09-6 S.r.l.	Conegliano	Conegliano	4	A.0	7,000
A.17	SIENA MORTGAGES 10-7 S.r.l.	Conegliano	Conegliano	4	A.0	7,000
A.18	SIENA LEASE 2016 2 S.r.l.	Conegliano	Conegliano	4	A.0	10,000
A.19	SIENA PMI 2016 S.r.l.	Conegliano	Conegliano	4	A.0	10,000

2.4 PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2020 del Gruppo Montepaschi 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 del perimetro considerato nella Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2020 è pari a 21.211 risorse.

Restano esclusi dal perimetro di rendicontazione 221 dipendenti, che rappresentano l'1% del personale del Gruppo¹. Tali esclusioni non impattano quindi sulla comprensione dell'attività dell'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta. 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 Semplifiée e Immobiliere Victor Hugo S.C.I.);
- la filiale operativa di Shanghai;
- i 9 uffici di rappresentanza (Casablanca, Algeri, Tunisi, Il Cairo, Istanbul, Mumbai, Mosca, Shanghai, 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; Siena Mortgages 07-5 S.p.a., Siena Mortgages 09-6 S.r.l.; Siena Mortgages 10-7 S.r.l.; Siena PMI 2016; Siena Lease 2016 S.r.l..

¹ Il totale complessivo del personale in forza effettiva del Gruppo Montepaschi si è attestato, quindi, a fine 2020 a 21.432 risorse; 21.842 quello a libro paga, che comprende anche i dipendenti delle aziende del Gruppo impiegati in società esterne al suo perimetro di consolidamento. Le risorse a libro paga di un'azienda sono quelle da essa assunte, a prescindere dall'azienda in cui effettivamente lavorano, che potrebbe essere anche un'altra società del Gruppo o una società esterna presso cui sono state distaccate temporaneamente. Le risorse in forza effettiva sono invece quelle che in un determinato momento lavorano nell'azienda, a prescindere dalla società che le ha assunte.

3. PRESENTAZIONE DEL GRUPPO

GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-5 GRI 102-10

PRB 1 PRB 5

SDGs 5 SDGs 8 SDGs 12 SDGs16 SDGs 17

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (di seguito “BMPS o Banca MPS”, con sede in Piazza Salimbeni 3 Siena, 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 Montepaschi, 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.

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.

Secondo quanto risulta dalle comunicazioni ricevute ai sensi della normativa vigente ed in base alle altre informazioni a disposizione, nonché sulla base di quanto risultante dal sito istituzionale della CONSOB, i soggetti che alla data del 31 dicembre 2020 possiedono, direttamente e/o indirettamente, azioni ordinarie rappresentative di una percentuale superiore al 3% del capitale sociale dell'Emittente e che non ricadono nei casi di esenzione previsti dall'art. 119-*bis* del Regolamento Emittenti, risultano i seguenti:

- MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE-MEF²: 64,230%;
- Assicurazioni Generali S.p.A.³: 4,319%;
- Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. BMPS⁴: 3,619%

² Quota detenuta direttamente dal MEF all'esito dell'operazione di scissione parziale non proporzionale con opzione asimmetrica di BMPS in AMCOS.p.A. con efficacia dal 1° dicembre 2020.

³ Quota detenuta tramite società controllate sulla base della comunicazione, ricevuta in base alla normativa vigente, alla data del 28.11.2017.

L'aggiornamento dei dati relativi ai principali azionisti della Banca è disponibile sul sito www.gruppomp.it- sezione corporate governance-azionariato.

3.1 CORPORATE GOVERNANCE

GRI 102-18 GRI 102-22 GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 102-28 GRI 405-1

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 (dal 2021 "Codice di Corporate Governance"), 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 e Sostenibilità, Comitato per le Operazioni con Parti Correlate. In data 17 dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione, su richiesta degli amministratori indipendenti, ha designato il Consigliere indipendente Avv. Nicola Maione, quale Lead Independent Director della Banca.

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

⁴ Quota detenuta direttamente e indirettamente tramite la controllata MPS Capital Services S.p.A. all'esito dell'operazione di scissione parziale non proporzionale con opzione asimmetrica di BMPS in AMCO S.p.A. con efficacia dal 1° dicembre 2020.

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 generi⁵, 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). 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.

⁵A 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).

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 richieste 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 e sostenibilità (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:

- L'attuale Comitato Rischi e Sostenibilità è composto da cinque membri, tutti non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti. Marco Giorgino (indipendente-Presidente), Rosella Castellano (indipendente), Olga Cuccurullo, Rita Laura D'Ecclesia (indipendente) e Raffaele Di Raimo (indipendente).
- L'attuale Comitato Nomine è composto da cinque membri tutti non esecutivi e indipendenti: Nicola Maione (indipendente-Presidente), Luca Bader (indipendente), Rosella Castellano (indipendente), Marco Giorgino (indipendente) e Roberto Rao (indipendente).
- L'attuale Comitato Remunerazione è composto da cinque membri, tutti non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti: Raffaele Di Raimo (indipendente-Presidente), Luca Bader (indipendente), Alessandra Barzaghi (indipendente), Marco Bassilichi e Paola De Martini (indipendente).
- L'attuale Comitato per le Operazioni con Parti Correlate è composto da 5 membri tutti non esecutivi e indipendenti: Roberto Rao (indipendente-Presidente), Alessandra Barzaghi (indipendente), Francesca Bettio (indipendente), Francesco Bochicchio (indipendente) e Paola De Martini (indipendente).

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.

Il Consiglio di Amministrazione in carica, composto di 15 membri, nominato dall'Assemblea in data 18 maggio 2020, resterà in carica fino alla data dell'assemblea che approverà il bilancio dell'esercizio al 31 dicembre 2022.

Di seguito l'elenco degli amministratori in carica alla data del 31 dicembre 2020:

Presidente: Maria Patrizia Grieco
Vicepresidente Vicario: Rita Laura D'Ecclesia (*)
Vicepresidente Francesca Bettio (*)
Amministratore Delegato Guido Bastianini
Consigliere Luca Bader (*)
Consigliere Alessandra Giuseppina Barzaghi (*)
Consigliere Marco Basilichi
Consigliere Francesco Bochicchio (*)
Consigliere Rosella Castellano (*)
Consigliere Olga Cuccurullo
Consigliere Paola De Martini (*)
Consigliere Raffaele Di Raimo (*)
Consigliere Marco Giorgino (*)
Consigliere Nicola Maione (*)
Consigliere Roberto Rao (*)

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

In linea con le Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia (circolare n.285-Titolo IV Capitolo 1 Governo societario) solo il Dott. Guido Bastianini, quale Amministratore Delegato e Direttore Generale della Banca è amministratore esecutivo, tutti gli altri componenti del Consiglio sono amministratori non esecutivi.

Su 15 amministratori in carica, 11 sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dallo Statuto della Banca⁶.

La Presidente del Consiglio di Amministrazione Maria Patrizia Grieco e il Consigliere Marco Basilichi, 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, 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 (11), soglia ampiamente superiore a quella minima di almeno un terzo indicata sia dal Codice di Autodisciplina, nella versione del luglio 2018, 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.

⁶ 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.

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 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 e degli impegni significativi per ciascun esponente:

Nome	Carica in BMPS	Numero cariche sociali o attività svolta
Maria Patrizia Grieco	Presidente	n. 3 cariche sociali Presidente del Comitato per la Corporate Governance Vicepresidente di ASSONIME Membro CdA Università Bocconi
Rita Laura D'Ecclesia	Vicepresidente Vicario	n.1 carica sociale Professore Universitario
Francesca Bettio	Vicepresidente	
Guido Bastianini	Amministratore Delegato/Direttore Generale	n. 3 cariche sociali Componente del Consiglio di ABI
Luca Bader	Consigliere	n.1 carica sociale.
Alessandra Giuseppina Barzagli	Consigliere	
Marco Bassilichi	Consigliere	n. 3 cariche sociali
Francesco Bochicchio	Consigliere	n.2 cariche sociali
Rosella Castellano	Consigliere	Professore Universitario
Olga Cuccurullo	Consigliere	n.1 carica sociale

		Dirigente Ministero delle Finanze
Paola De Martini	Consigliere	n.1 carica sociale
Raffaele Di Raimo	Consigliere	Professore Universitario Professione forense
Marco Giorgino	Consigliere n	n.4 cariche sociali Professore Universitario
Nicola Maione	Consigliere	Professione forense
Roberto Rao	Consigliere	

Dei 15 Consiglieri in carica 12⁷ erano stati candidati dalla Lista di maggioranza presentata del socio di controllo Ministero dell’Economia e delle Finanze e 3⁸ dalla lista di minoranza presentata per conto degli azionisti Alleanza Assicurazioni S.p.A.; Eurizon Capital SGR S.p.A. gestore dei fondi: Eurizon Progetto Italia 20, Eurizon PIR Italia 30, Eurizon Progetto Italia 70, Eurizon PIR Italia Azioni, Eurizon Azioni PMI Italia, Eurizon Progetto Italia 40; Eurizon Capital S.A. gestore del fondo: Eurizon Fund comparto Italian Equity Opportunities; Generali Italia S.p.A.; Genertellife S.p.A.

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 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

7 Maria Patrizia Grieco Guido Bastianini, Francesca Bettio, Rita Laura D’Ecclesia, Nicola Maione, Raffaele Di Raimo, Marco Bassilichi Rosella Castellano, Luca Bader, Francesco Bochicchio, Olga Cuccurullo, Roberto Rao.

8 Marco Giorgino, Alessandra Giuseppina Barzaghi, Paola De Martini.

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 2020 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.

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.

Per quanto riguarda l'equilibrio tra i generi, il livello di rappresentanza è mediamente superiore a quello previsto dalla normativa primaria e di vigilanza: dei 15 amministratori, 7 appartengono al genere femminile meno rappresentato (tra i quali vi è la Presidente del Consiglio di Amministrazione) per una quota del 46,6%.

GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2020		2019		2018	
COMPONENTI ORGANO DI GOVERNO DONNE (%)	7	46,66%	5	35,7	5	35,70%
CLASSI DI ETA' (%)						
fino ai 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
dai 31 ai 50 anni	1	7,00%	0	0%	1	7,00%
oltre 50 anni	6	40%	5	35,70%	4	29,00%
COMPONENTI ORGANO DI GOVERNO UOMINI (%)	8	53,33%	9	64,33%	9	64,33%
CLASSI DI ETA' (%)						
fino ai 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
dai 31 ai 50 anni	2	13%	2	14%	2	14%
oltre 50 anni	6	40%	7	50%	7	50%

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 materia, 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 vigente.

Lo Statuto sociale prevede specifici criteri di diversità che consentono di realizzare una variegata composizione del Consiglio di Amministrazione, dei comitati endoconsiliari e del Collegio Sindacale in termini di diversità di genere, di età e di competenze manageriali e professionali.

Nel concreto, l'applicazione dei criteri di diversità adottati per la definizione della composizione degli organi sociali ritenuta ottimale nel rispetto delle norme statutarie e della normativa, anche regolamentare, in materia di governo societario e delle norme di autodisciplina alle quali la Banca aderisce, assicura:

- un equilibrio tra i generi garantendo un livello di rappresentanza mediamente superiore a quello previsto dalla normativa primaria e di vigilanza: dei 15 amministratori, 7 appartengono al genere femminile meno rappresentato (tra i quali vi è la Presidente del Consiglio di Amministrazione) per una quota del 46,66%;
- un'età degli amministratori diversificata nell'ambito di un range compreso tra un minimo di 46 anni ad un massimo di 70 anni (ed una età media di 57 anni, solo due Consiglieri di età inferiore a 50 anni) e che tiene conto anche dei limiti di età massimi indicati dallo Statuto sociale- 75 anni per i Consiglieri, 70 anni per il Presidente e 67 anni per l'Amministratore Delegato (con riferimento all'età al momento della nomina).
- la presenza di requisiti di idoneità allo svolgimento dell'incarico (percorso di formazione, esperienza professionale, indipendenza di giudizio, tempo disponibile) che sono valutati periodicamente sia con riguardo al singolo esponente, sia con riguardo all'assetto complessivo dell'organo consiliare, ai fini della migliore composizione possibile dell'organo collegiale in funzione della situazione aziendale e degli obiettivi, anche strategici, della Banca. I criteri qualitativi relativi alla composizione ideale del Consiglio di Amministrazione sono resi noti agli azionisti in via propedeutica al rinnovo degli organi sociali.

Di tali aspetti, che sono parte integrante di un assetto di governance delle diversità ritenuto allineato alle *best practice*, nazionali ed internazionali, in materia, si è tenuto conto nel rinnovo degli organi collegiali in occasione dell'Assemblea del 18 maggio 2020 che ha provveduto a nominare il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale in carica.

3.2 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

GRI 102-19 GRI 102-26 GRI 102-29 GRI 102-32

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 inoltre approva la Dichiarazione Non Finanziaria e si esprime sui relativi temi in occasione delle proposte che vengono portate al suo esame. È quindi 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 e Sostenibilità che segue tale tematica ed esamina preventivamente la Dichiarazione Non Finanziaria.

Il Collegio sindacale, nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, vigila sull'osservanza delle disposizioni normative in tema di Dichiarazione Non Finanziaria

Dal 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 Montepaschi. A maggio del 2019 è stata finalizzata la normativa interna "Redazione della Dichiarazione Non Finanziaria", aggiornata nel dicembre del 2020, che disciplina tutte le attività finalizzate alla redazione della DNF. In particolare, tale normativa interna 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.

Comitato Rischi e Sostenibilità

Nel corso del 2020 il tema della sostenibilità per quanto riguarda gli aspetti di *governance* è stato affrontato dalla Banca principalmente in relazione alla formalizzazione delle responsabilità di un comitato endoconsiliare per le tematiche inerenti tale materia.

Tale decisione trova riferimento nel Codice di Autodisciplina (edizione luglio 2018) vigente nel 2020, il quale forniva alcune indicazioni in merito all'importanza di una visione sostenibile dell'attività d'impresa, raccomandando che la politica di gestione dei rischi valuti gli elementi "che possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo dell'attività dell'emittente" e forniva alcune indicazioni organizzative per le società appartenenti all'indice FTSE MIB, volte ad attribuire a un comitato endoconsiliare specifiche funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di sostenibilità.

Inoltre, nella lettera del Comitato per la *Corporate Governance* del 19 dicembre 2019 era stata ribadita l'importanza del tema della sostenibilità anche a livello di *governance*, come parte

integrante e fondamentale nella definizione delle strategie d'impresa, auspicando anche l'attribuzione specifica a un comitato endoconsiliare di funzioni istruttorie e di supporto in tema di sostenibilità, anche al fine di garantire una gestione di tale tema per quanto concerne le funzioni comunicative, in particolare per soddisfare gli obblighi in materia di informazione non finanziaria.

Tale contesto è stato rafforzato con il nuovo codice di autodisciplina per le società quotate denominato "Codice di *Corporate Governance*" (di seguito il "**Codice**")⁹, in particolare per quanto riguarda il ruolo del Consiglio di Amministrazione, compreso il supporto in materia da parte di comitato endoconsiliare, la gestione dei rischi nell'ottica del successo sostenibile, il compito del Comitato Rischi di supportare le valutazioni e le decisioni dell'organo di amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e all'approvazione delle relazioni periodiche di carattere finanziario e non finanziario

Anche il nuovo Codice lascia alle società quotate la scelta se affidare i compiti in tale materia ad un Comitato già esistente, in particolare Comitato Rischi, o a un Comitato *ad hoc* appositamente costituito che si occupi di sostenibilità.

A seguito di articolato dibattito intervenuto in sede consiliare, in merito alla scelta se costituire un nuovo comitato endoconsiliare, per il seguimiento delle tematiche inerenti alla sostenibilità, ovvero se assegnare la gestione di tali tematiche ad un comitato esistente, la Banca ha assunto la decisione di allocare tale responsabilità in capo al Comitato Rischi. Considerato che lo stesso Codice attribuisce al Comitato Rischi specifiche funzioni in materia di sostenibilità è stata infatti ritenuta preferibile la scelta di assegnare al Comitato Rischi i compiti di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di sostenibilità, anche per avere un coordinamento con gli aspetti in materia di controllo e gestione dei rischi.

Pertanto, con delibera del 8 aprile 2020, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha approvato la modifica della denominazione del Comitato Rischi in "Comitato Rischi e Sostenibilità" (di seguito il "**Comitato**"), nonché una nuova versione del Regolamento di detto Comitato, nella quale sono formalizzati i compiti di supporto al Consiglio di Amministrazione da parte di tale Comitato per quanto riguarda il tema della sostenibilità.

Nel dettaglio, le modifiche apportate al Regolamento del Comitato sono state finalizzate a formalizzare e regolamentare espressamente i compiti in materia di sostenibilità che, già di fatto, tale Comitato svolgeva regolarmente; nell'occasione sono stati effettuati anche alcuni allineamenti alle previsioni del nuovo Codice relative ai compiti del Comitato Rischi, quale il supporto al Consiglio di Amministrazione in relazione alle decisioni in cui quest'ultimo attribuisce all'organo di controllo o a un organismo appositamente costituito le funzioni di vigilanza di cui all'art. 6, comma

⁹ Il Codice di *Corporate Governance*, emanato dal Comitato per la Corporate Governance a gennaio 2020, sarà applicato a partire dal 2021, informandone il mercato nella relazione sul governo societario da pubblicarsi nel corso del 2022.

1, lett. b) del Decreto Legislativo n. 231/2001 in materia di funzionamento, osservanza ed aggiornamento dei modelli organizzativi di gestione rischi 231.

In particolare, per quanto riguarda il tema della sostenibilità, nel Regolamento è stato specificato che:

- Il Comitato Rischi e Sostenibilità svolge i compiti previsti dalla normativa vigente, con funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di gestione dei rischi e sistema dei controlli interni, in materia di sostenibilità e per l'approvazione delle relazioni periodiche di carattere finanziario e non finanziario.
- Il Responsabile della Direzione Comunicazione Relazioni Esterne e Sostenibilità della Banca viene regolarmente tenuto al corrente dell'ordine del giorno delle riunioni del Comitato in materia di sostenibilità, con facoltà di inserire all'ordine del giorno delle riunioni del Comitato, informandone il Presidente e l'Amministratore Delegato, specifici argomenti relativi alla materia della sostenibilità, che dovrà conseguentemente presentare con un confronto proattivo all'interno del Comitato.
- Il Comitato, nello svolgimento delle funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema dei controlli interni pone particolare attenzione per tutte quelle attività strumentali e necessarie affinché il Consiglio di Amministrazione possa addivenire ad una corretta ed efficace determinazione del RAF ("Risk Appetite Framework") e delle politiche di governo dei rischi, anche al fine di contribuire al successo sostenibile della Banca.
- Il Comitato, in particolare, anche in adempimento a quanto previsto dal Codice di *Corporate Governance* fornisce supporto e il proprio preventivo parere al Consiglio di Amministrazione nelle occasioni in cui lo stesso:
 - esamina e approva il piano industriale della Banca o del Gruppo, anche in base all'analisi dei temi rilevanti per la generazione di valore nel lungo termine;
 - definisce le linee di indirizzo del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, in modo che i principali rischi afferenti alla Banca ed alle sue controllate risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati, determinando inoltre il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione della Banca coerente con gli obiettivi strategici individuati e con il successo sostenibile della stessa, includendo nelle proprie valutazioni tutti gli elementi che possano assumere rilievo in tale ottica;
 - approva le relazioni periodiche di carattere finanziario e non finanziario, valutandone l'idoneità a rappresentare correttamente il modello di business, le strategie, l'impatto delle attività e le performance conseguite con riferimento alla Banca e al Gruppo, con particolare attenzione per gli aspetti rilevanti ai fini del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché della sostenibilità.
- Il Comitato supporta il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e decisioni relative alla sostenibilità, ed in tale ambito il Comitato, con riferimento alla Banca e al Gruppo:
 - a) supervisiona le tematiche di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività d'impresa e alle sue dinamiche con gli *stakeholder*;
 - b) valuta proposte in merito alle linee guida e ai macro-obiettivi strategici in tema di sostenibilità, verificandone la coerenza con gli indirizzi strategici;
 - c) formula proposte in materia di strategia ambientale e sociale, obiettivi annuali e traguardi da raggiungere, monitorandone nel tempo l'attuazione;

- d) presidia l'evoluzione della sostenibilità anche alla luce degli indirizzi e dei principi internazionali in materia, monitorando la *performance*;
- e) esamina e approva argomenti relativi alla sostenibilità, compresa la validazione della “Matrice di Materialità” per la Dichiarazione Non Finanziaria.

Come sopra illustrato, anche al fine di evidenziare l'importanza del tema sostenibilità, è stata modificata anche la denominazione del Comitato Rischi in “Comitato Rischi e Sostenibilità”.

Nel 2021 l'adesione al Codice di *Corporate Governance* costituirà l'occasione per affrontare il tema della sostenibilità per gli aspetti di *governance* e provvedere a eventuali ulteriori interventi sull'argomento.

STANDARD ETHICS

A settembre 2020, il CDA ha ritenuto opportuno che la Banca acquisisse un rating di sostenibilità. Il **Solicited Sustainability Rating** fornito da Standard Ethics LTD al termine di un'accurata analisi della realtà aziendale rappresenta un'opinione indipendente circa il posizionamento rispetto alle indicazioni istituzionali e internazionali a carattere volontario in materia di sostenibilità.

Per il Gruppo, tra gli obiettivi primari di questa scelta, non c'è solamente l'attribuzione di un rating che possa rappresentare anche un *investment grade* per gli investitori ma l'avanzamento in un percorso che possa supportare le scelte aziendali in termini di sostenibilità, valutando *best practice* e aree di miglioramento.

Le aree che traggono maggior beneficio dall'analisi per la determinazione del rating sono:

- La strategia: in quanto il processo di analisi è utile a identificare o migliorare la strategia di sostenibilità e a ridurre i rischi reputazionali;
- La Governance e la Compliance: con l'assegnazione dello **Standard Ethics Sustainability Rating** si possono porre le basi per la compliance verso le future richieste legislative nazionali dei paesi OCSE;
- La relazione con gli Stakeholder: il rating di un'agenzia indipendente è importante per stabilire un rapporto di trasparenza con gli stakeholder;
- La reputazione e la credibilità: lo **Standard Ethics Sustainability Rating** è un segnale di trasparenza. Come ogni *assessment* indipendente incrementa credibilità e reputazione verso clienti e soci.

Al termine del processo di analisi, è stato assegnato il rating di sostenibilità EE- con *outlook* positivo e possibilità di raggiungere EE+ in 3/5 anni. Il sistema di valutazione di Standard Ethics è su nove livelli: EEE; EEE-; EE+; EE; EE-; E+; E; E-; F; dove “EEE” rappresenta il modello, “EE” la media, la singola “E” sotto la media.

Level of Compliance

EEE	EEE-	EE+	EE	EE-	E+	E	E-	F
Full	Excellent	Very strong	Strong	Adequate	Non-compliant	Low	Very Low	Lowest Level

3.3 ADESIONE PROGRAMMI NAZIONALI, INTERNAZIONALI E ASSOCIAZIONI

GRI 102-12 GRI 102-13

UN Global Compact

In virtù dei valori condivisi, il Gruppo sostiene dal 2002 l'UN Global Compact e i suoi 10 principi, con l'obiettivo di promuovere la crescita sostenibile nell'interesse di tutti gli stakeholder.

UNEP Finance Initiative Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo tra le istituzioni finanziarie su performance economica, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.

UNEP Finance Initiative

Banca Monte dei Paschi di Siena aderisce ai Principles for Responsible Banking della Financial Initiative dell'UNEP (United Nation Environment Program). Il programma promuove 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, favorendo l'integrazione della sostenibilità in tutte le aree di business delle banche al fine di creare valore nel lungo periodo per tutti gli stakeholder.

Global Reporting Initiative

Organizzazione che sviluppa Linee Guida (GRI Standard), per la rendicontazione di sostenibilità, riconosciute a livello globale. Intesa Sanpaolo è membro della GRI Community.

Codice di Autodisciplina approvato dal Comitato per la Corporate Governance

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. aderisce volontariamente al Codice di Autodisciplina approvato dal Comitato per la Corporate Governance

Valore D

Il Gruppo dal 2015 aderisce a Valore D, la prima associazione di imprese in Italia che si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese. Nel 2017 ha sottoscritto il Manifesto per l'Occupazione Femminile un documento programmatico in 9 punti che ha l'obiettivo di valorizzare il talento femminile nelle aziende

Carta Delle Donne In Banca

Il Gruppo ha sottoscritto la Carta "Donne in banca: valorizzare la diversità di genere" promossa dall'ABI, per favorire l'inclusione e le pari opportunità.

Per quanto riguarda l'adesione ad associazioni, la Banca aderisce ad Assonime (Associazione Italiana fra le Società per Azioni) e a ABI (Associazione Bancaria Italiana).

3.4 PANORAMICA DEL GRUPPO








GRI 102-2

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 Widiba.

L'operatività estera¹⁰ è focalizzata sul supporto ai processi di internazionalizzazione delle imprese clienti ed interessa i principali mercati finanziari esteri.

SOCIETÀ'	ATTIVITÀ'
	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' <i>asset management</i> , alla <i>bancassurance</i> , all' <i>investment banking</i> . 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.
	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 <i>protector</i>) nell'ambito di <i>trust</i> comunque istituiti.
	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 <i>corporate finance</i> e sui prodotti di <i>capital markets</i> e di finanza strutturata.
	MPS Leasing Factoring è la banca del Gruppo specializzata nello sviluppo e nell'offerta di pacchetti integrati di <i>leasing</i> e <i>factoring</i> per le imprese, gli artigiani ed i professionisti.
	Widiba (<i>Wise-Dialog-Banking</i>) è la banca del Gruppo che integra un'offerta <i>self service</i> con le competenze della Rete di consulenti finanziari.
	Consorzio Operativo è il centro di sviluppo e gestione dei sistemi informatici e di telecomunicazione.
	Monte Paschi Banque SA è la banca del Gruppo a sostegno dell'interscambio commerciale e degli investimenti delle imprese italiane all'estero.

¹⁰Per Monte Paschi Banque S.A., la Capogruppo ha deliberato nel 2018 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. Monte Paschi Banque, come indicato nel paragrafo 2.4, è esclusa dal perimetro di rendicontazione.

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. - MPSCS), una banca per i servizi finanziari (MPS Leasing e Factoring S.p.a. – MPS L&F) e una banca per i servizi fiduciari (MP Fiduciaria S.p.A.) sono presenti aziende operanti nel settore della viticoltura (MPS Tenimenti Poggio Bonelli e Chigi Saracini Società Agricola S.p.A.) e agrario (Magazzini generali), le ultime due, Tenimenti e Magazzini Generali, non fanno parte del perimetro di rendicontazione così come indicato nel paragrafo 2.4.

L'operatività infragruppo riguarda principalmente il supporto finanziario da parte della Capogruppo alle altre società, sia sotto forma di depositi che di operazioni di pronti contro termine; le operazioni di finanza strutturata per il tramite della controllata MPS Capital Services; i servizi in *outsourcing* relativi alle attività di carattere ausiliario prestate dalla Capogruppo (servizi amministrativi e amministrazione immobili) e dal Consorzio Operativo di Gruppo (servizi informatici). La descrizione delle principali operazioni effettuate dalla Capogruppo con le proprie controllate e collegate è fornita nella Parte H della Nota Integrativa del bilancio separato della Capogruppo.

Composizione del capitale

(in unità di euro)

Voci/valori	31 12 2020		31 12 2019	
	Valore nominale inespresso	Ammontare complessivo del capitale sociale	Valore nominale inespresso	Ammontare complessivo del capitale sociale
Azioni ordinarie	9,17	9.195.012.197	9,06	10.328.618.260
Totale capitale		9.195.012.197		10.328.618.260

In data 6 giugno 2011 l'Assemblea Straordinaria della Banca ha deliberato l'eliminazione del valore nominale per tutte le categorie di azioni; di conseguenza a partire dal 31 dicembre 2011 viene indicato il c.d. "valore nominale inespresso", ottenuto dividendo, per ogni categoria di azioni, l'ammontare complessivo del capitale sociale per il numero delle azioni della medesima categoria esistenti alla data di riferimento. Le azioni ordinarie sono nominative e indivisibili. Ogni azione dà diritto a un voto. Le informazioni relative al numero delle azioni interamente liberate sono fornite in calce alla tabella "13.2 Capitale - Numero azioni: variazioni annue" del Bilancio Consolidato del Gruppo Montepaschi 2020. Alla data di riferimento del presente bilancio, il capitale sociale della Capogruppo è pari a euro 9.195.012.197, rappresentato da n. 1.002.405.887 azioni ordinarie senza indicazione del valore nominale, di cui n. 966.125.139 circolanti.

Azioni proprie: composizione

Alla data di riferimento del presente bilancio il Gruppo detiene n. 36.280.748 azioni proprie per un controvalore di 313.709.801 mln di euro.

Lo sviluppo dei ricavi

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo ha realizzato **Ricavi** complessivi per **2.917 mln di euro**, in calo dell'11,2% rispetto all'anno precedente.

Tale dinamica è imputabile, in particolare, alla flessione del Margine di interesse, riconducibile alla cessione di crediti UTP e agli effetti delle altre azioni implementate nel corso del 2019 e nel 2020 per rispettare alcuni dei *commitment* previsti dal Piano di Ristrutturazione, ma anche al calo dei

tassi di interesse di breve periodo. Il Margine di interesse ha beneficiato degli effetti positivi legati all'accesso alle aste TLTRO3 (esposizione per 24 mld di euro). Le commissioni nette, in leggera flessione anno su anno hanno risentito della minore operatività durante i mesi di *lockdown*, e del ridotto collocamento di prodotti di credito al consumo. Il calo degli Altri ricavi della gestione finanziaria è imputabile principalmente al venir meno degli effetti positivi registrati nel 2019 per oltre 150 mln di euro legati alla rivalutazione dei titoli iscritti nell'attivo rivenienti dalle operazioni di ristrutturazione del debito del Gruppo Sorgenia e Tirreno Power. In calo anche i risultati derivanti dall'attività di *trading*, negativamente impattati dalle tensioni sui mercati finanziari legati all'emergenza COVID-19. In miglioramento, invece, gli Altri proventi/oneri di gestione che nel 2019 includevano la contabilizzazione dell'indennizzo legato all'esercizio del diritto di recesso dal contratto stipulato con Juliet per 49 mln di euro circa.

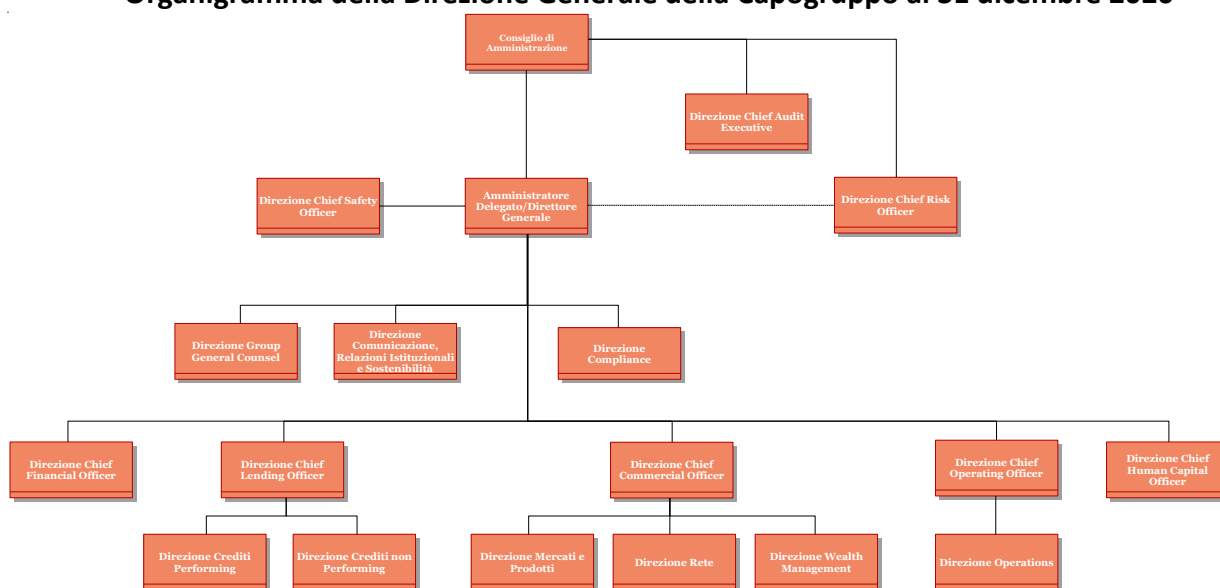
Nell'ultimo trimestre dell'esercizio 2020, emerge nel confronto con il trimestre precedente una flessione dei Ricavi di 31 mln di euro sostanzialmente riconducibile ai minori utili rivenienti dalla cessione dei titoli. In aumento, invece, sia il Margine di intermediazione primario, che vede la riduzione del Margine di Interesse (-20 mln di euro circa) più che compensata dall'incremento delle Commissioni nette (+ 25 mln di euro circa), che il contributo generato dalla partnership con AXA in ambito Bancassurance.

Conto economico consolidato riclassificato con criteri gestionali				
	31 12 2020	31 12 2019	Variazioni	
GRUPPO MONTEPASCHI			Ass.	%
Margine di interesse	1.290,6	1.501,3	(210,7)	-14,0%
Commissioni nette	1.430,1	1.449,5	(19,4)	-1,3%
Margine intermediazione primario	2.720,7	2.950,8	(230,1)	-7,8%
Dividendi, proventi simili e Utili (Perdite) delle partecipazioni	101,0	95,6	5,4	5,6%
Risultato netto della negoziazione, delle valutazioni al fair value di attività/passività e degli utili da cessioni/riacquisti	143,6	322,2	(178,6)	-55,4%
Risultato netto dell'attività di copertura	2,6	(4,6)	7,2	n.s.
Altri proventi/oneri di gestione	(50,5)	(80,2)	29,7	-37,1%
Totale Ricavi	2.917,3	3.283,8	(366,5)	-11,2%

ASSETTO ORGANIZZATIVO

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 2020



La storia organizzativa del 2020 non evidenzia particolari iniziative di rilievo né sulla Direzione Generale né sulla Rete, ma piuttosto alcuni interventi di revisione e razionalizzazione, nelle strutture a riporto all'Amministratore Delegato, finalizzati a facilitare la realizzazione del Piano di Ristrutturazione della Banca concordato con le Autorità preposte.

A gennaio 2020 è stato effettuato il primo step del riassetto dell'Area Workout della Direzione *Crediti Non Performing* per effetto del recesso dal contratto di *servicing* con la società Juliet S.p.A. per la gestione esternalizzata dei crediti a sofferenza.

A febbraio 2020 è stato effettuato il trasferimento delle responsabilità relative alla gestione dei Reclami dalla Direzione Chief Commercial Officer alla Direzione Group General Counsel; inoltre è stata migliorata l'organizzazione accentrata dei Controlli di Primo Livello nella Direzione Chief Commercial Officer.

A maggio 2020 è stato effettuato il secondo ed ultimo step del riassetto dell'Area Workout della Direzione Crediti Non Performing per effetto del recesso dal contratto di *servicing* con la società Juliet S.p.A. con una manovra di reinternalizzazione e gestione diretta dei crediti a sofferenza in precedenza in *servicing* alla società Juliet S.p.A.. Inoltre, nelle Aree Territoriali, sono stati rafforzati gli specialisti Agroalimentari per ottimizzare i processi di controllo formale e trasmissione delle richieste di garanzia agli Organismi di Garanzia (MCC, ISMEA, SACE).

Nel periodo giugno-agosto 2020 sono stati effettuati micro-aggiustamenti sui controlli di primo livello e sul Servizio Media Center per effetto della reinternalizzazione di alcuni contratti relativi ad attività esternalizzate della Direzione Chief Commercial Officer e sull'Area Procedimenti Giudiziari e Reclami della Direzione Group General Counsel.

Tra settembre ed ottobre 2020 la Direzione Chief Human Capital Officer ha effettuato una riorganizzazione per migliorare ed accentrare i processi di gestione amministrativa delle risorse umane sulla Rete ed ha proceduto con l'esternalizzazione delle attività di gestione amministrativa dei Fondi di Previdenza Aziendali.

A dicembre 2020 è stata effettuata una ulteriore revisione organizzativa della Direzione Crediti Non Performing per effetto dell'accordo di scissione stipulato con AMCO e della conseguente significativa riduzione dei volumi di portafoglio non *performing*.

Relativamente ai processi di Rete, sono proseguiti gli interventi orientati a migliorare la qualità del lavoro, liberare il tempo commerciale ed 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.

3.5 CANALI DISTRIBUTIVI

GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-10

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. 521 Consulenti Finanziari (536 al 31 dicembre 2019) che svolgono la loro attività disponendo di uffici aperti al pubblico distribuiti su tutto il territorio nazionale.

GRUPPO MONTEPASCHI - RETE COMMERCIALE ITALIA AL 31/12/2020

Regione	Sportelli domestici ^(*)		MONTE DEI PASCHI DI SIENA BANCA DAL 1472						Uffici di Promozione Finanziaria	
			Centri specialistici ^(**)							
			PMI	Family Office	Private	Enti	Tot.	Inc.		
Emilia Romagna	94	6,6%	5		6	1	12	8,6%	8	7,2%
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	197	13,9%	10	1	7	2	20	14,3%	10	9,0%
Piemonte	34	2,4%	2		1	1	4	2,9%	2	1,8%
Trentino Alto Adige	2	0,1%							1	0,9%
Valle d'Aosta	2	0,1%								
Veneto	184	13,0%	13	1	6	2	22	15,7%	5	4,5%
Nord Italia	569	40,1%	34	2	22	6	64	45,7%	33	29,7%
Abruzzo	27	1,9%	2		1		3	2,1%	3	2,7%
Lazio	122	8,6%	5	1	3	1	10	7,1%	12	10,8%
Marche	36	2,5%	4		1	1	6	4,3%	4	3,6%
Molise	4	0,3%							1	0,9%
Toscana	306	21,6%	11	1	8	2	22	15,7%	8	7,2%
Umbria	34	2,4%	2		2		4	2,9%	4	3,6%
Centro Italia	529	37,3%	24	2	15	4	45	32,1%	32	28,8%
Basilicata	10	0,7%							2	1,8%
Calabria	39	2,8%	1			1	2	1,4%	2	1,8%
Campania	82	5,8%	4	1	3	1	9	6,4%	18	16,2%
Puglia	84	5,9%	6		4	1	11	7,9%	15	13,5%
Sardegna	10	0,7%	1		1		2	1,4%	2	1,8%
Sicilia	95	6,7%	3		3	1	7	5,0%	7	6,3%
Sud e Isole	320	22,6%	15	1	11	4	31	22,1%	46	41,4%
Totale	1.418	100,0%	73	5	48	14	140	100,0%	111	100,0%

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

(**) di cui n. 8 segnalazioni all'Istituto di vigilanza di Banca d'Italia in quanto centro non consedente con filiale.

A fine 2020 la **Rete Italia** conta **n. 1.418 sportelli** censiti all'Organo di Vigilanza, con una riduzione di n. 4 punti operativi rispetto al 31 dicembre 2019.

Il Gruppo si avvale anche di **n. 140 Centri Specialistici** (in linea rispetto al 31 dicembre 2019), di cui n. 87 dedicati alle Imprese ed Enti, n. 48 alla clientela Private e n. 5 al Family Office.

Il Gruppo vanta un parco **ATM** composto da **n. 2.647 apparecchiature** (-55 unità rispetto al 31 dicembre 2019), delle quali n. 2.138 consedenti con gli sportelli tradizionali (n. 1.721 di queste sono ubicate in locali con ingresso indipendente accessibili anche al di fuori dell'orario di sportello) e n. 509 installati in luoghi pubblici ad alto potenziale di operatività, di cui n. 98 all'interno di enti/aziende. Le apparecchiature ATM dotate di funzionalità *"cash in"* sono n. 1.366 (di cui n. 955 ubicate in Area *Self* e n. 411 interne alle filiali) in aumento di 70 unità rispetto al 31 dicembre 2019, 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 su importanti piazze finanziarie ed economiche ed in paesi emergenti ad alto tasso di sviluppo, con rilevanti rapporti commerciali con l'Italia, con una Rete Estera distribuita geograficamente, attualmente così articolata:

- **n. 1 filiale operativa** a Shanghai;
- **n. 9 uffici di rappresentanza** in aree target di Europa (Mosca, Istanbul), Nord Africa (Casablanca, Tunisi, Algeri, Il Cairo), India (Mumbai) e Cina (Pechino, Canton);

- **n. 1 banche di diritto estero**, e precisamente Monte Paschi Banque S.A., operativa in Francia, per la quale la Capogruppo ha deliberato nel 2018 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 2020 risulta in linea con gli obiettivi del piano sopra citato.

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 2020 si registrano n. 1.210.433 utenti attivi (+156.455 rispetto al 31 dicembre 2019). Gli utenti attivi nei servizi *internet banking* dedicati alla Clientela Retail e alla Clientela Corporate sono rispettivamente n. 1.071.028 e n. 139.405.

3.6 DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO DAL GRUPPO MONTEPASCHI

GRI 102-7 GRI 201-1

Il valore economico generato viene calcolato secondo le istruzioni dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale¹¹. 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 2020 è stato di circa 2,36 miliardi di euro (in leggera flessione rispetto al valore di 2,83 miliardi di euro rilevato nell'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 1,55 miliardi di euro (1,46 miliardi nell'esercizio precedente). Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanzia;
- i fornitori hanno beneficiato del 34% circa del valore economico generato, per complessivi 0,80 miliardi di euro corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi (0,83 miliardi nell'esercizio precedente);

¹¹ Con riferimento ai dati economici inseriti all'interno di tale sezione si precisa che gli stessi fanno riferimento all'intero perimetro di Consolidamento del Gruppo così come riportato nel Bilancio Consolidato 2020.

- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 0,10 miliardi di euro, pari al 4% circa del valore economico generato e riferibili per circa 101 milioni ad imposte indirette e tasse e per circa 136 milioni di euro a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Il Gruppo anche per l'anno 2020 ha usufruito della riduzione per crediti di imposta di cui alla legge n 214/2011.

Per quanto riguarda la strategia si rimanda al paragrafo relativo del Bilancio consolidato 2020 del Gruppo Montepaschi, nella parte della Relazione Consolidata sulla Gestione. In relazione alla valutazione degli impatti del COVID-19 sul *business* Società si rimanda alla Relazione Consolidata sulla Gestione, in particolare al paragrafo relativo al conto economico riclassificato.

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

Voci	31 12 2020	31 12 2019
10. Interessi attivi e proventi assimilati	1.975.109	2.105.830
20. Interessi passivi e oneri assimilati	(703.663)	(615.476)
40. Commissioni attive	1.595.743	1.714.284
50. Commissioni passive (1)	(157.675)	(210.617)
Parziale		
70. Dividendi e proventi simili	10.264	11.212
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	33.969	86.970
90. Risultato netto dell'attività di copertura	2.620	(4.612)
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	118.503	112.599
<i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i>	113.465	61.047
<i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i>	174	52.450
<i>c) passività finanziarie</i>	4.864	(898)
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	(14.620)	54.926
<i>a) attività e passività finanziarie designate al fair value</i>	195	(11.201)
<i>b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value</i>	(14.815)	66.127
130. Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito di:	(749.178)	(609.716)
<i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i>	(749.336)	(603.335)
<i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i>	158	(6.381)
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	(18.763)	(4.272)
230. Altri oneri/proventi di gestione	229.675	204.335
250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (2)	-	(864)
parziale		
280. Utili (Perdite) da cessione di investimenti	43.406	2.962
320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	(18.060)
A Totale valore economico generato	2.365.390	2.829.501
190.b b) altre spese amministrative (3) (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	(804.328)	(837.268)
(parziale)		
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	(804.328)	(837.268)
190.a a) spese per il personale (4)	(1.553.801)	(1.462.926)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	(1.553.801)	(1.462.926)

340.	Utile (Perdita) di esercizio di pertinenza di terzi	129	131
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI		129	131
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	(101.060)	(107.510)
190.b (parziale)	b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzie dei depositi	(136.749)	(114.525)
300. (parziale)	Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti) (5)	131.443	19.446
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI		(106.366)	(202.589)
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	(2.464.366)	(2.502.652)
C	Totale valore economico trattenuto (prelevato) dal Sistema Impresa (6)	98.976	(326.849)

Nota:

- (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

Trasparenza fiscale

GRI 207-1 207-2 207-3

Ancorché la Banca ed il Gruppo non abbiano una strategia fiscale esplicitamente codificata, la gestione fiscale è funzionale al business del Gruppo e al suo sviluppo sostenibile attraverso un'elevata attenzione alla *compliance* fiscale che, conseguentemente, mitiga il rischio di comportamenti non etici o illeciti.

La corretta gestione fiscale è presidiata:

- da strutture specialistiche (presenti in ciascuna società del Gruppo e per alcune di queste gestite in service dalla stessa struttura di Capogruppo) dedicate alla gestione degli adempimenti fiscali, alla corretta implementazione della normativa fiscale nelle attività e al monitoraggio della normativa di riferimento, segnalando le novità alle strutture coinvolte;
- dalla struttura di Tax Compliance, presente in Capogruppo e nelle principali società del Gruppo, prevista per le banche (cfr. Circolare Banca d'Italia n. 263/2006 del luglio 2013, ora

confluita nella n. 285 Tit. IV Cap.3) con specifico riferimento al rischio di non conformità alle normative di natura fiscale.

L'attività delle strutture interne è disciplinata da normative interne di processo. Nella Capogruppo, la struttura fiscale e quella di Tax Compliance sono collocate nella filiera organizzativa della Direzione Chief Financial Officer (CFO).

La gestione del rischio fiscale prevede, tenendo conto dell'obiettivo di ridurre quanto più possibile il rischio di contestazioni, il frequente ricorso all'istituto dell'interpello all'Agenzia delle Entrate per individuare il corretto trattamento fiscale; nei casi di contestazione da parte dell'Amministrazione finanziaria, la tendenza -in linea di principio- è quella di evitare il contenzioso e di addivenire ad un accordo transattivo.

Con riguardo alla presenza internazionale del Gruppo, questa si è progressivamente ridotta anche in conseguenza degli impegni assunti nell'ambito del Piano di Ristrutturazione 2017-2021 approvato dalla Commissione Europea in occasione dell'autorizzazione dell'operazione di ricapitalizzazione precauzionale da parte del MEF avvenuta nel 2017.

Alla data del 31 dicembre 2020, le articolazioni estere ancora presenti erano situate nei seguenti paesi: Cina (filiale di Shanghai) e Francia (Monte Paschi Banque S.A.). Si evidenzia inoltre che per la Cina nel corso del 2020 la filiale di Hong Kong è stata chiusa, e per il Lussemburgo nel corso del 2020 si è conclusa la liquidazione di Montepaschi Luxembourg S.A con la conseguente estinzione della società.

Le attività estere del Gruppo sono oggetto di puntuale e tempestiva rendicontazione annuale all'Agenzia delle Entrate, attraverso l'adempimento del Country by Country Report (CbCR), previsto dall'articolo 1, commi 145 e 146 della legge 28 dicembre 2015, n. 208, nonché oggetto di specifica informativa nel bilancio consolidato (cfr. Nota integrativa consolidata - Informativa al pubblico ex art. 89 - Comunicazione per paese – della Direttiva 2013/36/UE - “CRD IV”).

3.7 INTERCONNESSIONI TRA INFORMAZIONI FINANZIARIE E NON FINANZIARIE

La Strategia del Gruppo Mps si inserisce all'interno del piano di Ristrutturazione 2017-2021. Il Gruppo Mps ha inoltre presentato un nuovo Piano Strategico, sul quale sono in corso interlocuzioni con DG Comp, la Direzione Generale della Concorrenza della Commissione europea. Approfondimenti sui due argomenti possono essere trovati nei paragrafi “Piano di Ristrutturazione 2017-2021” e “Piano Strategico di Gruppo 2021-2025” alle pp. 53-54 del Bilancio Consolidato 2020.

Allo stesso modo si rimanda al paragrafo “Prospettive ed evoluzione prevedibile della gestione” a p. 146 del Bilancio Consolidato 2020 per quanto riguarda le prospettive future.

Continuità aziendale

La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta ritenendo appropriato l'utilizzo del presupposto della continuità aziendale.

L'utilizzo del presupposto della continuità aziendale si basa sul superamento dell'incertezza connessa alle esigenze di rafforzamento patrimoniale; tale incertezza è infatti mitigata da un possibile scenario di “soluzione strutturale” e dal pieno supporto dell'azionista di controllo. In assenza della “soluzione strutturale”, la fattibilità dell'intervento dello Stato e quella dell'aumento di capitale a mercato dipendono dalla valutazione della DG Comp sulla *viability stand alone* di

Banca MPS, che in linea di principio pone alcune rilevanti incertezze sul percorso di rafforzamento patrimoniale della Banca. A questo scopo è stato predisposto il Piano Strategico 2021-2025 integrato con ulteriori azioni correttive sui *commitment* del Piano di Ristrutturazione 2017-2021. Dopo gli incisivi interventi sul rischio di credito operati dal 2018 che hanno ridotto l'incidenza delle esposizioni *non performing* sui livelli più bassi tra le banche significative italiane, la Capogruppo sta proseguendo nelle iniziative finalizzate alla riduzione dei rischi aziendali, operando attivamente al fine di ridurre i rischi legali. Alla luce di tali elementi si ritiene probabile che lo *shortfall* patrimoniale potrà essere superato attraverso la "soluzione strutturale" ovvero attraverso un rafforzamento patrimoniale a condizioni di mercato con la partecipazione pro-quota dello Stato. Infine, qualora venisse confermato lo slittamento del processo di revisione dei modelli AIRB per allineamento ad EBA Guidelines su PD/LGD da fine 2021 al primo semestre 2022, a cui è dovuta una parte significativa dell'incremento atteso dei RWA, è ragionevole attendersi che la Capogruppo riuscirebbe, anche in assenza dell'operazione di rafforzamento patrimoniale, a contenere lo *shortfall* nell'esercizio 2021 nei limiti del *Capital Conservation Buffer* il cui utilizzo è stato ammesso da BCE all'inizio della pandemia.

Gli Amministratori, dopo aver valutato la rilevante incertezza relativa alle modalità di esecuzione del rafforzamento patrimoniale della Capogruppo, che può far sorgere dubbi significativi sulla capacità del Gruppo di continuare ad operare come un'entità in funzionamento, ritengono, tenuto conto dello stato delle azioni poste in essere, che il complesso di tali valutazioni supporta la ragionevole aspettativa di continuare ad operare come un'entità in funzionamento in un futuro prevedibile e l'utilizzo del presupposto della continuità aziendale nella predisposizione del Bilancio Consolidato 2020 e della Dichiarazione non Finanziaria.

Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Utilizzo del presupposto della continuità aziendale" della sezione "Utilizzo di stime e assunzioni nella predisposizione del bilancio" della "Parte A – Politiche contabili" della nota integrativa al Bilancio Consolidato.

4. LA GESTIONE DEL RISCHIO

GRI 102-11 GRI 102-30

Il Gruppo Montepaschi pone la massima attenzione al processo di identificazione, monitoraggio, misurazione, controllo e mitigazione dei rischi. Le politiche di governo dei rischi sono definite in coerenza con il modello di business del Gruppo, con gli obiettivi strategici 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.

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).

Il RAF ha l'obiettivo di assicurare coerenza nel continuo tra il profilo di rischio effettivo del Gruppo (*risk profile*) e la propensione al rischio deliberata ex-ante dal CdA (*risk appetite*), tenuto conto di eventuali soglie di tolleranza (*risk tolerance*) e comunque entro i limiti massimi ammissibili (*risk capacity*) che, ove esistenti, tengono conto di requisiti regolamentari o altri vincoli imposti dalle Autorità di Vigilanza.

La Direzione Chief Risk Officer (CRO) assolve ai compiti di Funzione di Controllo dei Rischi, di funzione Antiriciclaggio e contrasto del finanziamento al terrorismo (AML) e di Convalida Interna. Alla Funzione di Controllo dei Rischi è assegnato in particolare, in ambito RAS, il compito di effettuare il monitoraggio trimestrale degli indicatori, predisporre una 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*.

Per l'anno 2020, alla luce dell'emergenza sanitaria COVID-19, si è proceduto ad una Revisione del Risk Appetite Statement (RAS) di Gruppo che tenesse in considerazione il mutato contesto in cui il Gruppo stava operando.

4.1 LA CULTURA DEL RISCHIO

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.

In tema di promozione della Risk Culture all'interno del Gruppo nel corso del 2020 la Direzione CRO ha portato avanti, in collaborazione con la Direzione CHCO e le altre funzioni di Controllo della Banca (Audit, Compliance e Antiriciclaggio), un percorso di attività formativa sul tema della "Risk Culture" attraverso un programma di appuntamenti di E-Learning in cui sono state rappresentate situazioni di operatività tipica della Banca che potrebbero generare rischi specifici, con l'obiettivo di diffondere un'adeguata cultura del rischio tra tutte le persone della Banca. Sono stati affrontati temi quali i principali rischi operativi e le possibili mitigazioni, le possibili frodi interne e lo strumento di *whistleblowing*, la sicurezza dei pagamenti in internet e il sistema dei controlli interni, fruiti mediamente da più di 10 mila dipendenti.

A cura della Direzione CRO sono stati effettuati anche interventi di formazione in modalità *e-learning* da parte dei referenti che gestiscono direttamente i principali rischi bancari in modo da diffondere le conoscenze al resto del personale su temi quali il rischio reputazionale e le tematiche ESG (*Environmental, Social, Governance*), il rischio IT con focus sulla *Cybersecurity*, la valutazione dei clienti ai fini AML-CFT, la Finanza Sostenibile e il tema dell'adeguatezza Green", e il RAS 2020, che hanno raccolto più di 1800 adesioni.

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

Pertanto, si evidenzia una crescente e diffusa consapevolezza che l'attività di gestione rischi sia focalizzata sulla sostenibilità dei rischi nel medio-lungo periodo. 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.

Il Gruppo è dotato di una Direttiva di Gruppo in materia di *Governance* e Controllo su Prodotti Finanziari per la Clientela e di una 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 rischiosità per il Gruppo 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 di lavoro del sistema bancario in cui si discutono le evoluzioni normative e prende forma il *framework* regolamentare sulla materia. Nel corso del 2020 è stato Istituito un gruppo di lavoro all'interno della Direzione CRO, composto dalle funzioni specialistiche di rischio, al fine di beneficiare di tutte le competenze presenti nella Direzione, con l'obiettivo di approfondire le tematiche in materia di misurazione e gestione dei rischi ESG (normative, *trend* emergenti, metodologie), ampliare, integrare e diffondere la conoscenza in ambito di rischi ESG ed esplorare gli impatti e l'evoluzione dei processi di gestione dei rischi "tradizionali", con particolare attenzione ai rischi climatici (fisici e di transizione) e sviluppando sinergie con altri progetti in corso all'interno del Gruppo.

È stata avviata una specifica attività progettuale al fine di individuare gli ambiti impattati all'interno del processo di consulenza per la prestazione di servizi d'investimento.

L'intervento prevede la revisione del questionario di profilazione MIFID per 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.

In particolare, l'obiettivo dell'intervento è quello di cogliere il valore attribuito dal cliente alle tematiche ESG 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. Oltre a ciò, è prevista l'estensione, rispetto ai controlli già in essere del modello di adeguatezza ai rischi di sostenibilità, dei requisiti necessari per l'informativa alla clientela in termini di trasparenza e monitoraggio sulla base dell'adeguamento normativo richiesto.

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 *framework* di gestione del rischio reputazionale si fonda 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. A partire dal 2020 il *framework* è stato integrato nel Risk Appetite Framework di Gruppo, tramite l'inserimento di indicatori utili a "misurare" la forza della relazione con i principali *stakeholder* (Clienti, Dipendenti, Istituzioni/Comunità, Regolatori, Azionisti/Investitori), monitorati trimestralmente, e 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*.

Sempre con riferimento alle ricadute reputazionali, il Gruppo persegue il presidio dei rischi considerati primari (rischio di credito, operativo, inerenti ai 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 E DEI RISCHI INFORMATICI

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.

Il Gruppo Montepaschi, per identificare, valutare e monitorare il rischio *cyber* e gli altri rischi informatici, si è inoltre dotato di un *framework* metodologico specifico che prevede tre tipologie di analisi condotte in parallelo, su piani diversi ma tra loro complementari:

- un'analisi di rischio di dettaglio delle singole risorse ICT (applicazioni, *middleware*, *software* di base, etc.), basata sulla verifica dello stato di implementazione delle misure di sicurezza applicabili al livello delle risorse;
- un'analisi di alto livello dello stato della sicurezza IT, basata sulla verifica del grado di raggiungimento di una serie di obiettivi di rafforzamento delle capabilities di sicurezza, di natura trasversale rispetto alle risorse ICT;
- un'analisi di alto livello basata sul monitoraggio nel continuo di una serie di *Key Risk Indicator* (KRI), differenziati tra Sicurezza IT e altri ambiti del sistema informativo.

Nel 2020 si è proceduto ad ampliare ed affinare la tassonomia dei controlli effettuati e *dei key risk indicators* oggetto di monitoraggio da parte della Funzione Risk Management.

Il perimetro di analisi del rischio ha ricompreso le nuove risorse ICT rilasciate in produzione e classificate come critiche per il Gruppo, nonché la ripetizione dell'analisi su risorse critiche già analizzate negli anni scorsi, dando priorità a quelle che presentano indicatori di esposizione al rischio informatico, quali: incidenti, nuove minacce e vulnerabilità, o altre situazioni che possono influenzare il complessivo profilo di rischio informatico. In quest'ottica, in considerazione del mutato contesto operativo causato dall'emergenza COVID-19, è stata ripetuta l'analisi del rischio sulle risorse ICT più direttamente coinvolte nel garantire il lavoro da remoto di dipendenti e collaboratori.

Gli indicatori di rischio informatico presenti nel Risk Appetite Statement di Gruppo sono stati ulteriormente articolati, per consentire il controllo su obiettivi e limiti di rischio *cyber* separatamente da quelli degli altri rischi informatici.

Anche per il 2020 è stata rinnovata una polizza *cyber* a livello di Gruppo, finalizzata al trasferimento dei rischi estremi.

GESTIONE DEI RISCHI INERENTI AI PRODOTTI/SERVIZI DI INVESTIMENTO

La Banca pone particolare attenzione al presidio dei rischi inerenti ai 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. Oltre a ciò, nel contesto più generale del processo di Product Governance per i prodotti finanziari destinati alla Clientela, l'attività di Wealth Risk Management prevede il presidio di alcuni aspetti specifici quali *Product Testing*, Riesame e Monitoraggio. 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 tenendo in

considerazione la liquidità e la 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 e dell'informativa sui costi e oneri connessi ai servizi e prodotti d'investimento (informativa ex-post).

Nella predisposizione di tale informativa la Banca 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.

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 ai 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, nell'ambito del perimetro di rendicontazione della DNF, e l'approccio seguito per la loro gestione in considerazione dei processi interni aziendali e dei principali trend in atto in materia di sostenibilità.

Il nostro approccio		
<p><i>Le politiche per il personale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutela delle risorse umane ➤ Sviluppo delle risorse umane ➤ Diversity 	<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 e 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. <ul style="list-style-type: none"> ➤ In costante allineamento con ABI, in linea con il Protocollo di Settore e in sinergia con il welfare interno sono state definite specifiche misure per la prevenzione, il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro volte alla salvaguardia della salute dei dipendenti e alla continuità nell'erogazione dei propri servizi (attivazione Presidio Sanitario, promozione lavoro agile, installazione schermi di protezione in plexiglass, potenziamento servizio di pulizie con prodotti sanificanti, dotazione di mascherine e gel, estensione della fascia oraria del servizio "Ascolto in Azione", predisposizione di canali di comunicazione specifici quali informative al personale, SharePoint "MPS per Emergenza COVID -19", FAQ...) ➤ Ascoltare le persone attraverso indagine 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, come ad esempio lo stress correlato al lavoro, e quelli legati alla emergenza sanitaria COVID-19 	
contributo agli SDG		

3/4/5/8/10

Il nostro approccio

- valorizzare e diffondere i servizi digitali per essere sempre vicini alla clientela
- promuovere la digitalizzazione dei pagamenti ed il commercio elettronico favorendone il processo in particolar modo per i micro- esercenti
- Migliorare l'esperienza dei clienti investendo in nuove tecnologie digitali, offrendo prodotti e servizi sostenibili nell'interesse e per il benessere della clientela.
- Monitorare i contenziosi con i clienti.
- 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.
- Ascoltare i clienti tramite indagini di *customer satisfaction* per monitorare il gradimento e la soddisfazione rispetto a prodotti e servizi, modalità di erogazione multicanale e relazione con la Banca, attività di *media monitoring*, valutazione del rischio reputazionale prima del rilascio di nuovi progetti e prodotti
- Realizzare presidi di sicurezza e controllo a tutela dei dati personali in attuazione della normativa GDPR e dei provvedimenti -del Garante della Privacy
- Intercettazione e contrasto degli attacchi informatici attraverso specifici sistemi di prevenzione e protezione, che permettono la fruizione dei servizi digitali in modalità sicura e copertura assicurativa "*cyber crime*".
- implementazione delle misure di sicurezza sui pagamenti digitali previste dalla direttiva PSD2
- campagne di sensibilizzazione della clientela sui pericoli insiti in alcuni fenomeni virali quali *spamming* e *phishing* e sulle relative azioni di contrasto.

La relazione con i Clienti e le Comunità:

- **Qualità nella relazione con il Cliente**
- **Digitalizzazione e sicurezza informatica**

Opportunità

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ maggiore la fiducia dei clienti verso la Banca e i suoi prodotti e servizi ➤ maggiore fidelizzazione dei clienti tramite offerta di prodotti e servizi rispondenti ai reali fabbisogni ➤ migliorare l'offerta rispondendo alle sfide digitali | <ul style="list-style-type: none"> ➤ prodotti e servizi sempre più efficienti grazie alle nuove tecnologie ➤ maggiore soddisfazione dei clienti grazie al soddisfacimento di esigenze effettive e in continua evoluzione, come la maggiore attenzione sui temi ESG |
|---|--|

Rischi

<ul style="list-style-type: none"> ➤ perdita di clienti meno propensi alla digitalizzazione per mancanza di fiducia nei nuovi servizi digitali ➤ perdita di clienti più propensi alla digitalizzazione a seguito di un'offerta digitale non competitiva, non completa per funzionalità e canali di accesso, non <i>user friendly</i>, non efficiente e sicura ➤ perdita del contatto diretto con la clientela e disintermediazione a favore di nuovi <i>player</i> digitali (<i>open banking</i>) ➤ perdite economiche e di reputazione a seguito di attacchi informatici verso i servizi web esposti 	<ul style="list-style-type: none"> -> perdite delle credenziali per l'accesso ai servizi digitali, furto di identità e transazioni fraudolente ➤ aumento degli impatti sociali del <i>digital divide</i> a causa delle maggiori difficoltà di accesso ai servizi bancari per i soggetti meno propensi alla digitalizzazione
---	--

contributo agli SDG

8/9/16

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supporto alle comunità ➤ Sostegno alle persone e ai territori 	Il nostro approccio	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ supporto tempestivo a famiglie e imprese con azioni straordinarie sia sulla base delle disposizioni governative (Decreto "Cura Italia" e "Decreto Liquidità") sia a seguito di iniziative specifiche intraprese dalla Banca, per superare le difficoltà ingenerate dalla emergenza sanitaria ➤ rafforzamento e arricchimento dell'offerta di soluzioni di protezione dedicate alla salute e al welfare aziendale ➤ offerta strutturata per i clienti interessati ad usufruire dei c.d. "Bonus Edilizi" ➤ 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. 	
	Per MPS Per gli stakeholder	
	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			
<p><i>L'impegno per l'ambiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Finanza Sostenibile ➤ Impatti ambientali diretti 	Il nostro approccio		
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare prodotti e servizi con finalità ambientali (offerta strutturata in ambito "Bonus Edilizi"), ➤ Finanziare la transizione sostenibile delle imprese clienti (avvio fase pilota "Sustainable Lending") ➤ In ambito rischi ambientali specifici modelli gestionali sono implementati dalle controllata Mps Capital Services ➤ Utilizzare l'energia in modo efficiente e socialmente responsabile, per controllare gli impatti complessivi del Gruppo sull'ambiente, come driver di contenimento dei costi operativi e dei rischi operativi connessi. ➤ Adozione di un piano di <i>Business continuity</i> e di azioni per prevenire danni fisici alle strutture della Banca. ➤ Policy che perseguono l'obiettivo di gestire in modo organizzato e con crescente efficienza i propri impatti sull'ambiente (es. use energie rinnovabili, trattamento dei rifiuti) 		
	Opportunità		
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ commerciali, svolgendo un ruolo importante nella transizione verso una economia a basso contenuto di carbonio ➤ ridurre i rischi ambientali </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <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 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ commerciali, svolgendo un ruolo importante nella transizione verso una economia a basso contenuto di carbonio ➤ 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
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ commerciali, svolgendo un ruolo importante nella transizione verso una economia a basso contenuto di carbonio ➤ 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			
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ legati al finanziamento di controparti impattanti da un punto di vista ambientale ➤ 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 ➤ rischio di inquinamento del terreno e delle falde acquifere presso i quali gli immobili del Gruppo operano ➤ rischio di non conformità con le normative in vigore </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <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 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ legati al finanziamento di controparti impattanti da un punto di vista ambientale ➤ 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 ➤ rischio di inquinamento del terreno e delle falde acquifere presso i quali gli immobili del Gruppo operano ➤ rischio di non conformità con le normative in vigore 	<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 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ legati al finanziamento di controparti impattanti da un punto di vista ambientale ➤ 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 ➤ rischio di inquinamento del terreno e delle falde acquifere presso i quali gli immobili del Gruppo operano ➤ rischio di non conformità con le normative in vigore 	<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			
7/9/11/12/13			
Diritti Umani e contrasto	Il nostro approccio		

<p>alla corruzione:</p> <p>➤ Integrità nella condotta aziendale</p> <p>➤ Gestione responsabile della catena di fornitura</p>	<p>➤ Presidi, controlli, formazione e altri interventi di mitigazione ex Modello 231</p> <p>➤ 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</p>	
	<p>Opportunità</p>	
	<p>➤ rafforzare la fiducia degli stakeholder</p> <p>➤ mantenere una buona reputazione</p>	<p>➤ garanzia di contrasto all'economia sommersa, illegalità e criminalità organizzata</p> <p>➤ riduzione delle disuguaglianze</p>
	<p>Rischi</p>	
	<p>➤ non conformità a normative esterne, accordi, standard e codici di autoregolamentazione</p> <p>➤ di incorrere in casi di corruzione nell'operatività</p> <p>➤ Danni all'immagine derivante dalla condotta dei fornitori</p> <p>➤ rischi ambientali legati all' affidarsi a fornitori non qualificati che non facciano una valutazione ambientale corretta dell'investimento, con perdite per la Banca / lesione immagine</p>	<p>➤ aumento economia sommersa (es tramite ricorso improprio al contante)</p> <p>➤ violazione diritti umani</p>
<p>contributo agli SDG</p>		
<p>8/12/16</p>		

5. LOTTA ALLA CORRUZIONE

5.1 INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

PRB 1

SDGs 16

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

Si riportano di seguito i principali processi, secondo la tassonomia adottata di Gruppo, collegati ai reati di corruzione, traffico di influenze illecite, istigazione alla corruzione, induzione indebita a dare o promettere utilità:

- ✓ Gestione magazzino carte c/o fornitori
- ✓ Gestione relazioni con acquirenti delle ex concessionarie/altri ex soci
- ✓ Gestione mediazioni civili o negoziazioni assistite attivate dalla clientela con esposizioni a sofferenza o inadempienza probabile Rischio Anomalo
- ✓ Concessione e revisione del credito - Fidi Banca
- ✓ Sviluppo grandi progetti immobiliari e Progetti Speciali
- ✓ Gestione adempimenti amministrativi immobiliari
- ✓ Selezione bandi di gara nazionali, locali e UE
- ✓ Gestione operazioni di Finanza Agevolata
- ✓ Realizzazione e seguimiento Interventi Immobiliari
- ✓ Gestione adempimenti amministrativi immobiliari
- ✓ Progettazione delle iniziative commerciali
- ✓ Investimenti/Disinvestimenti in Partecipazioni e operazioni straordinarie
- ✓ Gestione dei ricorsi ABF e ACF
- ✓ Gestione delle posizioni in corso di ristrutturazione/rimodulazione
- ✓ Gestione Ospitalità
- ✓ Gestione Recruiting e Selezione Esterne
- ✓ Accentramento servizi di Tesoreria e Cassa
- ✓ Riscossione reversali e pagamento mandati
- ✓ Gestione delle procedure concorsuali nel percorso specialistico
- ✓ Ricezione beni o servizi
- ✓ Presidio segretariale
- ✓ Investimenti e Disinvestimenti Immobiliari
- ✓ Gestione indagini Autorità giudiziarie e amministrative a carico della Banca e della clientela
- ✓ Gestione procedimenti giudiziari penali
- ✓ Gestione del patrimonio artistico
- ✓ Gestione Sponsorizzazioni e Raccolte Fondi
- ✓ Gestione Convegni, Eventi, Mostre e Fiere
- ✓ Gestione omaggistica istituzionale e commerciale
- ✓ Sostegno finanziario alla realizzazione di lungometraggi alla luce della disciplina normativa del "tax credit"

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 Compliance per l'anno 2021, come già per il passato esercizio, è stata guidata da un approccio "*risk based*", in considerazione dei livelli di rischiosità inerente e residua, associati a ciascun ambito normativo alla data del 31/12/2020, agli adempimenti derivanti da obblighi normativi esistenti e previsti per il 2021 e all'esistenza di rilievi da parte dell'Audit e/o delle Autorità di Vigilanza.

Inoltre, la pianificazione è stata elaborata considerando il protrarsi per tutto l'esercizio 2021 della situazione emergenziale legata alla pandemia di COVID-19, con conseguente ricorso al lavoro agile per tutte le risorse della Direzione Generale. In tale contesto emergenziale le attività di monitoraggio o di controllo a distanza saranno privilegiate rispetto alle tradizionali modalità operative.

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 al 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*); quest'ultima 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 – che impattano sull'attività aziendali svolte dalle società del 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

5.2 IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231

GRI 103-1 GRI 103-02 GRI 103-3 GRI 102-16

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 dal D.lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (di seguito il "Decreto").

Scopo dei Modelli Organizzativi 231, adottati dalla Banca e da ciascuna società del Gruppo Montepaschi, 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 rilevanti ai sensi del citato Decreto, mediante l'individuazione delle attività sensibili. Pertanto i principi contenuti nei Modelli Organizzativi 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 a ciascuna società del Gruppo 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.

L'attività di *risk self assessment* svolta dalle strutture operative di Banca MPS nel 2019 – in occasione della revisione del Modello Organizzativo 231, prevista con periodicità almeno biennale – 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; a seguito di ciò, nel corso del 2020, sono stati definiti specifici interventi, condivisi ed adottati congiuntamente alle funzioni *owner* dei processi aziendali di riferimento, volti alla mitigazione dei rischi di commissione di reati presupposto per la responsabilità amministrativa degli enti.

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.

Nel primo trimestre del 2020, inoltre, sono stati aggiornati i Modelli Organizzativi 231 delle società controllate del Gruppo, al fine di adeguarli alle novità normative intervenute.

La Funzione Compliance, unitamente al Servizio Knowledge Management e Formazione Risorse Umane, al fine di diffondere tra i dipendenti la conoscenza delle novità normative (in tema di nuovi reati rilevanti ai fini della normativa 231) e aziendali (in relazione agli emendamenti apportati al Modello Organizzativo 231 ed al Codice Etico), hanno predisposto due nuovi corsi di formazione: uno in tema di "Responsabilità amministrativa degli enti"; l'altro in tema di nuovo "Codice Etico di Gruppo". Entrambi i corsi sono stati resi fruibili in modalità *on line* a tutti i dipendenti/dirigenti del Gruppo e prevedono il superamento di un test di apprendimento finale.

I Modelli Organizzativi 231, della Capogruppo bancaria e delle società controllate, si compongono 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; essa è pubblicata sul sito [www.gruppomps.it/Corporate Governance/Modello di governance](http://www.gruppomps.it/CorporateGovernance/Modello%20di%20governance) ed è stata recepita dai Consigli di Amministrazione delle società controllate;

- *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*, pubblicato sul sito www.gruppomps.it/corporate-governance/modello-governance.html e sul sito istituzionale di ciascuna società del Gruppo Montepaschi 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; i Consigli di Amministrazione delle società controllate del Gruppo Montepaschi hanno recepito la versione vigente del Codice.
- *Policy Anticorruzione*, che descrive i principi e le regole di comportamento a cui tutto il personale del Gruppo Montepaschi è tenuto ad uniformarsi al fine di prevenire potenziali "Atti di corruzione", prevedendo specifiche procedure di gestione dell'esercizio dei poteri di firma, del ciclo passivo, della spesa e dei rapporti con i fornitori. Il documento normativo è stato recepito dai Consigli di Amministrazione delle società controllate del Gruppo.

Inoltre, i Modelli Organizzativi 231 delle società del Gruppo definiscono sistemi aziendali conformi rispetto alla disciplina del D.lgs. 81/2008 (Nuovo Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro) e prevedono un Sistema di Gestione Ambientale costituito, a livello di Capogruppo, sulla base dei criteri definiti dallo standard internazionale ISO 14001.

In merito alla formazione sui rischi connessi alla commissione degli illeciti previsti dal D.lgs. 231/2001 – necessaria per rendere efficaci i Modelli Organizzativi 231 – la Funzione Compliance ha svolto periodici controlli sulla fruizione dei corsi da parte del personale della Banca e del Gruppo.

In conformità con quanto disposto dal citato Decreto, ciascuna società del Gruppo ha costituito 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 Organizzativo 231; sono stati definiti Protocolli di Controllo redatti per ciascuna Struttura. Ciascun Organismo di Vigilanza 231 riceve flussi informativi – formalizzati nei documenti di normativa aziendale – periodici e ad evento da parte delle funzioni aziendali competenti per le attività connesse alla materia della responsabilità amministrativa degli enti.

Gli OdV 231 sono, inoltre, destinatari delle segnalazioni – indirizzate sia dal personale delle società del Gruppo che da soggetti esterni (ad es. fornitori) – di violazioni dei Modelli Organizzativi 231 e del Codice Etico.

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 del Gruppo, 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.

I Consigli di Amministrazione di ciascuna società del Gruppo attribuiscono 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, definiti nei Modelli Organizzativi 231, 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 dai Modelli Organizzativi 231. Al fine di tutelarne la piena autonomia e la riservatezza, la segnalazione può essere effettuata direttamente all'OdV 231, utilizzando l'apposito canale di *whistleblowing* previsto nel portale Intranet di ciascuna società del Gruppo.

Il contatto con l'OdV 231 può avvenire, inoltre, 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; oppure all'indirizzo riferibile alla sede legale della società del Gruppo cui la segnalazione di violazione si riferisce), sia attraverso un canale alternativo di segnalazione con modalità informatiche tramite e-mail indirizzata alla casella di posta elettronica (organismovigilanza.231-2001@mps.it); oppure all'indirizzo e-mail riferibile alla società del Gruppo cui la segnalazione di violazione si riferisce) appositamente predisposta e riservata all'OdV 231.

Al fine di tutelarne la piena autonomia e la riservatezza, la segnalazione può essere effettuata direttamente all'OdV 231: ciascun dipendente, responsabile delle funzioni aziendali, gli organi societari ma anche soggetti esterni (vale a dire collaboratori autonomi o parasubordinati, professionisti, consulenti, agenti, fornitori e altre figure analoghe che operano con le società del Gruppo) può effettuare una segnalazione scritta, non anonima, ma a cui è garantita massima riservatezza, all'OdV 231.

Oltre a quanto previsto nel paragrafo precedente, in conformità con i dettami degli Organismi di Vigilanza e con le leggi vigenti, il Gruppo Montepaschi si è dotato di un sistema interno di segnalazione delle violazioni ('Whistleblowing'). Il personale del Gruppo Montepaschi, attraverso uno specifico applicativo dedicato a cui accede dalla intranet aziendale in via autonoma e riservata, può effettuare segnalazioni in relazione a circostanze e condotte negligenti, illecite, irregolari o non corrette riguardanti l'attività lavorativa - delle quali sospetta o è venuto a conoscenza durante lo svolgimento delle proprie funzioni.

La riservatezza della segnalazione è garantita dall'accesso ad 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 società del Gruppo le informative periodiche in merito alle attività di controllo svolte relativamente all'osservanza e all'adeguatezza dei relativi Modelli Organizzativi 231.

Codice Etico

Nel corso del 2020 è stata pubblicata e formalizzata – sia nella normativa aziendale che nei siti internet istituzionali delle società del Gruppo – la nuova versione del Codice Etico del Gruppo Montepaschi che, nel definire i principi etici adottati dal Gruppo, richiede a tutti i dipendenti lo scrupoloso rispetto delle norme di condotta e dei valori del Gruppo Montepaschi, prescrivendo comportamenti conformi alle normative applicabili (compresa la normativa anticorruzione). Per la nuova stesura è stato costituito un gruppo di lavoro interfunzionale, coordinato dalla funzione Compliance, con il compito di revisionare ed integrare i contenuti del Codice per adeguarlo alle più recenti novità normative e alle politiche aziendali, per informare gli *stakeholder* 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 ed 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 *stakeholder* 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 *stakeholder* e al sistema di segnalazione delle violazioni.

È stato, inoltre, predisposto e diffuso un corso di formazione, destinato a tutti i dipendenti della Banca e delle società del Gruppo, che prevede il superamento di un test di apprendimento finale.

5.3 POLICY ANTICORRUZIONE

GRI 205-2 GRI 205-3

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.

Nel corso del 2020 è stato completato l'aggiornamento della Policy Anticorruzione con il novellato delitto di "traffico di influenze illecite", introdotto nel catalogo dei reati presupposto ex D.

Lgs. 231/2001; i corsi di formazione sul nuovo Codice Etico e sul Modello 231 hanno incluso approfondimenti anche sul suddetto reato.

Si segnala, infine, in ottica di prevenzione della commissione di reati di corruzione, il Gruppo Montepaschi si è dotato di 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 del Gruppo ad intrattenere rapporti formali con gli Enti Pubblici;
- è necessario coinvolgere diverse funzioni del Gruppo 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)	2020		2019		2018	
	Dipendenti formati	% Fruizione su organico	Dipendenti formati	% Fruizione su organico	Dipendenti formati	% Fruizione su organico
PARTECIPANTI	19.671	92,73%	461	2,11%	1.550	7,09%
AREE PROFESSIONALI	11.884	93,10%	343	1,57%	1.036	4,74%
QUADRI	7.636	93,09%	104	0,48%	499	2,28%
DIRIGENTI	151	61,63%	14	0,06%	15	0,07%

Per quanto riguarda la comunicazione 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 è stato informato sulla 231, il 19 maggio 2020 in occasione del primo CDA successivo alla nomina. In data 23 luglio 2020 si è svolta una sessione di Board Induction durante la quale sono stati rappresentati al CDA da parte della Funzione Compliance i principali temi di conformità alle norme nell'ambito dei quali è stato trattato anche quello relativo alla responsabilità amministrativa degli enti ex D.lgs 231/01 e al relativo Modello 231 della Banca costituito, nella sua parte generale, anche dal documento di Regole in materia di contrasto alla corruzione. Non risultano al momento episodi di corruzione accertati né indagini in corso (GRI 205-3).

5.4 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 Montepaschi 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.

5.5 CONFLITTO DI INTERESSI

Dal 2019 il Gruppo Montepaschi si è dotato della Direttiva in materia di gestione adempimenti prescrittivi in materia di conflitti di interesse del personale che definisce la politica di Gruppo. La stessa, infatti, è 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 o 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 Montepaschi. Oltre alla citata Direttiva, è normato il processo di gestione dei conflitti di interesse nella prestazione dei servizi ed attività di investimento con la definizione di misure organizzative per identificare e prevenire o gestire tali conflitti.

5.6 LA FUNZIONE DI INTERNAL AUDIT

GRI 103-2

La Capogruppo ha istituito una Funzione di *Internal Audit* indipendente. 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.

Nella seduta del CdA del 17/12/2020 l'Organo di Supervisione Strategica ha deliberato l'accentramento delle restanti Funzioni di *Internal Audit* delle Società controllate italiane MPS Capital Services Banca per le Imprese e MPS Leasing & Factoring presso la Direzione Chief Audit Executive (CAE) di Capogruppo.

L'evoluzione del modello organizzativo di *Internal Audit* di Gruppo ha l'obiettivo di:

- 1) adottare un modello di *Internal Audit* univoco per le Società controllate del Gruppo;
- 2) rafforzare il presidio delle attività di controllo di terzo livello e, quindi, del complessivo sistema dei controlli interni (SCI);
- 3) rafforzare le sinergie interne tra le strutture della Direzione CAE in relazione alle peculiarità delle controllate in perimetro di accentramento, al fine di ottenere una maggiore efficienza;
- 4) orientare le soluzioni operative e metodologiche verso le *best practice* di settore, per tutte le controllate italiane, al fine di innalzare il livello di efficacia dell'attività di audit;
- 5) rendere più efficace l'interazione tra le Funzioni aziendali di controllo (FAC).

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*", e "Direttiva di Gruppo in materia di Pianificazione verifiche di *Audit*" e la "Policy di

Gruppo in materia di Revisione Interna"; quest'ultima funge anche come Mandato di *Internal Audit*, così come definito dalle disposizioni dell'International Professional Practices Framework (IPPF) dell'Institute of *Internal Auditors* (IIA), con riferimento a finalità, poteri e responsabilità, a cui la Funzione di *Internal Audit* deve fare riferimento nello svolgimento delle proprie attività.

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, D.Lgs. 231/2001).

L'audit plan annuale è inquadrato all'interno di un più ampio piano di audit pluriennale sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione; nel 2020 si è concluso il ciclo di audit dell'ultimo triennio.

In un'ottica del cd. "*continuing professional development*", considerato un requisito indispensabile per gli *Internal Auditors* e previsto anche dagli Standard della professione, nel 2020 risorse della Funzione hanno avviato diversi percorsi formativi specialistici al fine di conseguire le seguenti certificazioni qualificanti per lo svolgimento della professione in ambito IT, Frodi, *Internal Audit* e Risk Management.

Nell'ambito del Plan 2021 della Funzione di Internal Audit è stato pianificato una Revisione/Assessment sul "Governare i Rischi ambientali (Sostenibilità)"

5.7 WHISTLEBLOWING

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

Il Gruppo Montepaschi si è dotato di un sistema interno di segnalazione delle violazioni (cd. *Whistleblowing*), definendo una procedura interna per la gestione delle segnalazioni che il personale in servizio può effettuare in relazione a fenomeni fraudolenti, nonché a irregolarità nella conduzione aziendale o violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

La procedura, 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.

Attraverso la specifica piattaforma di *Whistleblowing*, il personale può segnalare circostanze e condotte negligenti, illecite, irregolari o non corrette riguardanti l'attività lavorativa - delle quali ha il ragionevole sospetto o è venuto a conoscenza durante lo svolgimento delle proprie funzioni - 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 Montepaschi e violazioni di regolamenti aziendali e procedure interne;
- altre fattispecie che possono costituire violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria.

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.

Secondo il modello organizzativo adottato, il Collegio Sindacale svolge una complessiva funzione di supervisione sull'intero sistema.

Il Responsabile dei sistemi interni di segnalazione, individuato all'interno della Funzione Internal Audit, fornisce una relazione annuale a consuntivo agli Organi di Vertice, sul corretto funzionamento del sistema e sulle segnalazioni pervenute.

Il sistema interno di segnalazione adottato è illustrato al personale, utilizzando diversi canali a disposizione di natura formativa ed informativa, allo scopo anche di incentivare il concreto utilizzo dello stesso da parte del personale e diffondere ulteriormente la cultura del controllo e della prevenzione del rischio a tutti i livelli.

In particolare, nel corso del 2020 sono state realizzate le seguenti iniziative:

- il corso on line, rilasciato a fine 2018 e fruito per tutto il 2019, è stato mantenuto attivo per tutto il primo trimestre 2020. Complessivamente, la partecipazione al corso, da parte dei dipendenti del Gruppo Montepaschi, è stata di oltre il 90%;
- sono proseguiti gli interventi formativi, già avviati e condotti negli anni precedenti, che hanno coinvolto in aula o mediante webinar "Neo-Titolari", "Titolari Advanced" e "Neo Assunti";
- nell'ambito del progetto info-formativo "Cultura del Rischio 2020" curato dalle Direzioni CRO e CHCO, è stata pubblicata a maggio 2020 anche una cosiddetta "pillola formativa" on line, dedicata alle frodi interne e al *Whistleblowing*, realizzata in collaborazione con la Direzione CAE. La fruizione si è attestata su valori vicini al 60% del target di Gruppo.

6. PERSONE E TERRITORI

PRB 2 PRB 3

SDGs 1 SDGs 3 SDGs 4 SDGs 8 SDGs 9 SDGs 10 SDGs 13

6.1 SOSTEGNO ALLE PERSONE E AI TERRITORI

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 G4-FS1 G4-FS7

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.

L'attività di supporto alla comunità e di sostegno alle persone e ai territori del Gruppo nel corso del 2020 è stata fortemente influenzata dalla pandemia. In tal senso, il Gruppo si è focalizzato sulle necessità emerse con azioni straordinarie di supporto alla clientela, sia sulla base delle disposizioni governative sia a seguito di iniziative specifiche intraprese dalla Banca stessa.

Pur nel contesto emergenziale, in linea con l'impegno di includere la sostenibilità nelle politiche aziendali, il Gruppo ha portato avanti iniziative di sviluppo nel settore della finanza sostenibile.

In primo luogo, in applicazione del Decreto "Cura Italia" per le **Micro, Piccole e Medie imprese è stato previsto il divieto di revoca dei fidi in essere** e la possibilità di **sospendere i prestiti sia rateali che non rateali**.

In parallelo, è stato fornito sostegno alle persone, alle società e alla comunità mediante **l'applicazione delle misure del Decreto Liquidità** che prevedono l'introduzione della garanzia fornita dal Fondo Centrale di Garanzia, da ISMEA e da SACE, con particolare riguardo al **Consolido art.13 com.1 lettera e)** e alla **Nuova Finanza art.13 com.1 lettera m) e lettera c)** ed art. 1.

Nello specifico, al pari degli altri settori dell'economia, sono state attivate le misure del Decreto Liquidità, con particolare riferimento al settore agricolo (assistito dalla Garanzia ISMEA) dando la precedenza ai finanziamenti riconducibili alla così detta "lett. M", con accesso agevolato per la maggioranza delle aziende al fine di ottenere la liquidità necessaria per far fronte all'emergenza. Sono state inoltre approntati gli specifici prodotti di finanziamento al fine di consentire l'accesso alle altre misure previste dall'art. 13 del Decreto Liquidità, in particolare le previsioni di cui alle lettere C ed E del Decreto, quest'ultima specifica per aziende in difficoltà con necessità di consolidare i debiti e ottenere nuova finanza. Tutte le misure attivate sono state corredate da iniziative di comunicazione specifica, quali la pubblicazione sul sito internet della Banca di apposite sezioni, contenenti tutte le informazioni necessarie alla clientela del comparto per accedere alle misure.

Per il mondo dei finanziamenti, le direttrici sono state sostanzialmente due: **i nuovi finanziamenti e le sospensioni dei finanziamenti in essere**.

Nuovi Finanziamenti

La Banca ha tempestivamente attivato tutte le tipologie di finanziamento previste dall'Art 13 del Decreto Liquidità (con garanzia di MCC e con garanzia Ismea) e dell'Art 1. (con garanzia Sace). Lo ha fatto fin dall'emanazione del primo decreto prestando particolare attenzione alla pubblicizzazione delle varie misure e predisponendo un'apposita pagina del sito istituzionale in cui la clientela potesse trovare le informazioni e i moduli necessari per rispondere alle diverse domande. Nel tempo, ha continuato ad aggiornare i prodotti e le informative collegate recependo le modifiche resesi necessarie a seguito dei vari cambiamenti e delle integrazioni apportate dal Legislatore (Legge di conversione del 8/6/2020 e successivamente Decreto agosto e L. 126/2020).

Sempre sul versante dei finanziamenti la Banca ha aderito al protocollo ABI per la concessione delle anticipazioni della CIG/CIGS integrando lo stesso con l'adesione ad alcuni protocolli (ad es. Toscana, Puglia). Da segnalare che le anticipazioni della CIG sono state effettuate a tasso zero.

Sospensioni

Rispetto invece al tema della sospensione dei pagamenti la Banca ha intrapreso iniziative autonome di sostegno (ai cittadini residenti nella prima zona rossa con sospensione dei pagamenti a discrezione della Banca) e ha immediatamente recepito le normative emanate a seguito dei decreti legislativi (art. 54 e art. 56 del Cura Italia).

Molto rilevante in tal senso è stata l'attività di comunicazione attraverso la predisposizione di una sezione del Sito Istituzionale interamente dedicata alle iniziative legate al COVID-19 nella quale oltre alle informative necessarie sono stati messe a disposizione della clientela i moduli da utilizzare per la finalizzazione delle varie richieste. Sempre in questa ottica da ricordare la scelta operata di inviare a tutte le aziende che avevano richiesto la sospensione dei finanziamenti ex Decreto Cura Italia il contenuto del Decreto agosto che prevedeva il prolungamento automatico della sospensione fino al 31 gennaio 2021 (31 marzo 2021 per le aziende del settore turistico) a meno che l'azienda stessa non comunicasse alla Banca entro il 30 settembre 2020 la volontà di riprendere i pagamenti.

La Banca ha altresì provveduto in autonomia a:

- concedere la possibilità di **sospendere** i differenziali o le altre somme eventualmente dovute in relazione ai **contratti derivati OTC** destinati alla copertura di finanziamenti oggetto di sospensione;
- **sospendere i *covenant* finanziari e commerciali collegati a tutti i finanziamenti** (non solo a quelli oggetto di sospensione);
- **adottare come tasso per le erogazioni inerenti alla nuova finanza di cui alla lettera M) il Rendistato puro** corrispondente alla durata residua del finanziamento, senza alcuna maggiorazione;
- adottare appositi tool per **uniformare il modus operandi nella definizione trasparente del pricing** proposto alle controparti sulle nuove operazioni di consolidamento ex **lettera E e sulle operazioni assistite da "Garanzia Italia" fornita da SACE.**

Tutte le attività di sostegno alla liquidità hanno fornito nuovo impulso alla qualità della relazione rafforzando il rapporto di fiducia e di reciproca soddisfazione, mostrando la capacità della Banca di riuscire a essere al servizio dei clienti per rispondere ai loro bisogni con competenza e preparazione.

		Richieste ricevute		di cui: richieste approvate	
		Numero di richieste	Valore Lordo Esposizione (mln €)	Numero di richieste	Valore Lordo Esposizione (mln €)
DECRETO LEGGE 17 marzo 2020, n. 18 (convertito con L. 30 aprile 2020 n. 27)					
Art. 56 c.2 lett.a	PMI	36.855	3.332	36.855	3.332
Art. 56 c.2 lett.b	PMI	2.408	173	2.355	166
Art. 56 c.2 lett.c	PMI	51.550	8.170	51.253	8.090
Art. 54	Retail/famiglie	22.928	2.218	22.777	2.200
Art. 54 quater	Operatori economici vittime di usura	-	-	-	-

		Richieste ricevute		di cui: richieste approvate	
		Numero di richieste	Valore Lordo Esposizione (mln €)	Numero di richieste	Valore Lordo Esposizione (mln €)
MORATORIE ABI e ASSOFIN					
ABI "Imprese in Ripresa 2.0"	IMPRESE	1.232	752	1.218	750
ABI - 21 aprile 2020	Retail/famiglie	7.043	692	7.043	692
Assofin - Credito al consumo	Retail/famiglie	-	-	-	-
Altre richieste di moratoria che soddisfano la definizione di "General payment moratorium" delle GLs EBA		20.982	3.200	20.615	3.111

ACCORDI DI MORATORIA EXTRA-DECRETO, EXTRA-ASSOCIATIVE (NO ABI, ASSOFIN, ecc.)	Richieste ricevute		di cui: richieste approvate	
	Numero di richieste	Valore Lordo Esposizione (mln)	Numero di richieste	Valore Lordo Esposizione (mln)
Moratorie Individuali extra - DL e Extra-associazioni Totale	2.798	1.115	1.831	730
Di cui: Imprese non finanziarie	1.735	1.015	1.031	660
Di cui: Retail/famiglie	1.063	100	800	71

Adesione a protocolli

In tema di finanziamenti oltre alle sospensioni effettuate ex lege, la Banca ha aderito anche ad alcuni protocolli promossi da ABI andando ad ampliare decisamente il perimetro delle sospensioni accordate:

1. Moratoria Privati
2. Moratoria PMI
3. Moratoria Enti
4. Protocollo a favore delle donne vittime di violenza

Con l'obiettivo di perseguire il sostegno alle persone, di sottolineare l'importanza della difesa, del rispetto e della dignità delle donne, nonché di continuare nel suo programma di *Diversity & Inclusion*, il 25 novembre 2020, in occasione della giornata mondiale contro la violenza sulle donne, BMPS ha aderito al protocollo d'intesa in favore delle donne vittime di violenza di genere sottoscritto da ABI e Organizzazioni sindacali.

Banca MPS si impegna a sospendere il pagamento della quota capitale dei mutui ipotecari e di credito ai consumatori, alle donne inserite in percorsi certificati di protezione e in difficoltà economica, con rimborso rateale, per la durata del percorso di protezione e per un massimo di 18 mesi, con conseguente allungamento del piano di ammortamento. L'inserimento in percorsi di protezione viene certificato dai servizi sociali del comune di residenza o dai centri anti violenza o dalle case rifugio, non ci sono costi, né maturano interessi di mora.

Con l'adesione a questo protocollo BMPS continua così il percorso avviato con il Protocollo del 16 giugno 2004 sullo sviluppo sostenibile e compatibile del mondo bancario nel rispetto dei diritti umani fondamentali e del lavoro, contrastando ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità, opinioni politiche e sindacali.

L'eccezionalità della pandemia non ha impedito di proseguire con le attività di sostegno alle persone e ai territori portate avanti con altre linee di finanziamento già in essere, destinate a particolari target di clienti e/o specifiche finalità:

- a. Mutui Consap destinati a soggetta clientela rientrante nelle fattispecie previste dalla Normativa (Legge Gasparri);
- b. Finanziamenti con provvista CDP e BEI - Finanziamento a medio e lungo termine concesso ad un tasso favorevole grazie ai fondi messi a disposizione da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A., finalizzato al supporto di iniziative relative ad investimenti da realizzare ed in corso di realizzazione, assistito obbligatoriamente dalla garanzia diretta o indiretta del Fondo di Garanzia per le PMI (gestito da MCC);
- c. Finanziamento Resto Al sud - 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;
- d. Finanziamenti con provvista 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 ed alle attività economiche e produttive ammesse al contributo;
- e. Mps Valore Sport a supporto delle società sportive dilettantistiche per aiutarle a sostenere le spese per l'iscrizione ai campionati e per l'acquisto delle attrezzature sportive.

Da ricordare inoltre l'attività svolta dalla Banca per la prevenzione dell'usura con le erogazioni di finanziamenti nell'ambito della ormai sperimentata convenzione con Adiconsum.

Sono state messe a terra anche **iniziative autonome di sostegno alle aziende**, tramite la predisposizione di **appositi plafond**. Si tratta di iniziative nate a seguito di eventi calamitosi che hanno portato alla costituzione di plafond impieghi a condizioni derogate dedicati a Privati, Small Business, PMI, Key Clients per supportare le prime esigenze di liquidità a seguito dei danni provocati da questi eventi. Nello specifico

- a. Calamità Naturali Friuli-Venezia Giulia Agosto 2020: plafond di 50 mln
- b. Calamità Naturali Province di Verona, Vicenza e Padova - agosto 2020: plafond di 150 mln

A questi si aggiunge inoltre il plafond di 15 mln a sostegno di nuovi investimenti o finanziamento al capitale circolante destinato ad Ascom (Associazione del commercio e del turismo) di Padova. ASCOM Padova, operante nel territorio della provincia di Padova, conta oggi circa 7000 imprese associate ed è al loro fianco nelle questioni che riguardano il territorio e i centri storici per migliorarli e rivalutarli tutelandone e sostenendone gli interessi, in città come in provincia offrendo consulenza legale, fiscale, tributaria, e formativa utile alle Imprese associate.

PRODOTTO	MOTIVAZIONE/FINALITA'		N° erogazioni 2020	VOLUMI EROGATI 2020	N° erogazioni 2019	VOLUMI EROGATI 2019
Mutui Consap	Finanziamento Ipotecario per acquisto abitazione	Small Business	0	0		
		Corporate	0	0		
		Privati	7299	726.899.456,90€		891.230.122,16 €
		Altro	16	1.544.000,00 €		4.162.500,00 €
		Totale	7315	728.443.456,90 €		895.392.622,16 €
Promozione Mio	Finanziamento Ipotecario per acquisto abitazione	Small Business				
		Corporate				
		Privati	16.297	2.027.338.446,53 €		
		Altro	140	19.495.616,04 €		
		Totale	16.437	2.046.834.062,57	20212	2.360.000.000,00 €

				€		
Finanziamento BEI PMI	Finanziamento chirografario	Small Business		8.839.000,00 €	7.148.000,00 €	
	Finanziamento a medio e lungo termine, concesso ad 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).	Corporate		46.181.000,00 €		33.960.000,00 €
		Privati				
		Altro				700.000,00 €
		Totale			55.020.000,00 €	
Finanziamento BEI MID	Finanziamento chirografario	Small Business				
	Finanziamento a medio e lungo termine, concesso ad 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 Mica (MID) con un organico minimo di 250 dipendenti e con meno di 3.000 (persone equivalenti a tempo pieno).	Corporate		70.100.000,00 €		35.200.000,00 €
		Privati				0,00 €
		Altro				0,00 €
		Totale			70.100.000,00 €	
Finanziamento CDP Ponderazione Zero	Finanziamento chirografario	Small Business		50.523.500,00 €	18.457.921,15	
	Finanziamento a medio e lungo termine concesso ad un tasso favorevole grazie ai fondi messi a disposizione da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A., finalizzato al supporto di iniziative relative ad investimenti da realizzare ed in corso di realizzazione, assistito obbligatoriamente dalla garanzia diretta o indiretta del Fondo di Garanzia per le PMI (gestito da 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).	Corporate			271.710.000,00 €	22.679.400,00
		Privati				
		Altro			250.000,00 €	
		Totale			322.483.500,00 €	
MPS Valore Sport	Finanziamento chirografario	Small Business			-	
	A supporto delle società sportive dilettantistiche per aiutarle a sostenere le spese per l'iscrizione ai campionati e all'acquisto delle attrezzature sportive.	Corporate				-
		Privati				-
		Altro			30.000,00	23.000,00
		Totale			30.000,00 €	23.000,00 €
Resto al Sud	Finanziamento chirografario	Small Business		5.608.445,31 €	6.989.008,42	
	Incentivo che sostiene la nascita di nuove attività imprenditoriali nelle regioni del Mezzogiorno e nelle aree del Centro Italia colpite dai	Corporate				-
		Privati				-
		Altro			418.664,56 €	

	terremoti del 2016 e 2017				359.590,65
		Totale		6.027.109,87 €	7.348.599,07 €
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 ed alle attività economiche e produttive ammesse al contributo.	Small Business		2.809.376,32 €	2.165.882,78
	Nel rispetto della Convenzione ABI-CDP "Plafond Eventi Calamitosi" a cui la Banca ha aderito.	Corporate		1.081.753,82 €	608.119,37
		Privati		1.621.875,85 €	1.786.547,96
		Altro		81.967,21 €	
		Totale		5.594.973,20 €	4.560.550,11 €
Finanziamenti Agevolati per la ricostruzione Sisma Centro Italia	Finanziamenti agevolati con <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.	Small Business		739.179,38 €	518.183,22
	Nel rispetto della Convenzione ABI-CDP "Plafond Sisma Centro Italia" a cui la Banca ha aderito.	Corporate		2.135.088,38 €	1.662.398,26
		Privati		6.641.727,70 €	3.920.468,56
		Altro			
		Totale		9.515.995,46 €	6.101.050,04 €
Finanziamenti Agevolati per la ricostruzione Sisma Centro Italia	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.	Small Business		3.261.226,48 €	3.921.151,93
	Nel rispetto della Convenzione ABI-CDP "Plafond Ricostruzione Sisma 2012" a cui la Banca ha aderito	Corporate		463.134,25 €	1.147.619,10
		Privati		12.356.116,19 €	11.017.162,16
		Altro			
		Totale		16.080.476,92 €	16.085.933,19 €

A marzo 2020, durante il periodo di *lockdown* e a integrazione della proroga del periodo di mora per il pagamento delle polizze danni per tutti i clienti, famiglie e imprese, AXA MPS Danni ha scelto di raddoppiare l'indennità sostitutiva giornaliera da ricovero, per tutti i clienti possessori di un'assicurazione della gamma "salute" e che siano stati colpiti dal virus, così da poter essere di valido aiuto in una situazione a rischio di contagio per l'intera famiglia.

Nello stesso periodo, tutti i clienti privati di AXA MPS hanno potuto beneficiare di una consultazione medica gratuita, disponibile anche in video chiamata e utilizzabile attraverso l'app My AXA per il periodo dell'emergenza (direttamente da casa, evitando dunque di frequentare luoghi affollati e limitando l'esposizione al contagio), per dubbi sul proprio stato di salute e su quello dei propri familiari che esulano dall'emergenza COVID-19.

A luglio, è stata lanciata una iniziativa sul prodotto Formula Benessere - polizza Danni del ramo malattie - finalizzata ad incentivare l'assicurazione dei figli minori (fino a 15 anni). L'iniziativa ha previsto la possibilità di assicurare soggetti minorenni a un premio fisso per fasce di età.

A novembre 2020, infine, è stato ampliato gratuitamente il numero dei medici specializzati contattabili in tele/video consulto per tutti i titolari di Assistenza 360, uno dei pacchetti di garanzie previsto nel prodotto Formula Benessere. Al già ampio numero di specialisti contattabili (medico generico, pediatra, cardiologo, ortopedico, ginecologo) sono stati aggiunti anche i consulti con pneumologo (con un massimo di 5 prestazioni per assicurato e per anno) e psicologo (con un massimo di 2 prestazioni per assicurato e per anno; ogni prestazione prevede 3 sedute), particolarmente importante per il sostegno della clientela durante il periodo pandemico.

Il mercato del welfare associato ai *flexible benefit* ha registrato una crescita nell'ultimo triennio nel settore delle aziende Large Corporate. Tuttavia, la struttura complessa in termini di attivazione e gestione dei portali, ne ha disincentivato lo sviluppo nelle aziende di minore dimensione, nonostante queste ultime continuino a dimostrare interesse verso soluzioni in favore del benessere dei loro dipendenti. Per rispondere a questa esigenza, MPS ed AXA hanno sviluppato Protezione Welfare Infortuni in collaborazione con la società Jointly: un'offerta per il canale bancassicurativo dedicata ai clienti PMI e Small business di MPS che, attraverso un processo molto semplice e standardizzato, rappresenta un'offerta unica sul mercato e un'assoluta novità di welfare evoluto ed integrato all'offerta assicurativa.

Per rispondere alle esigenze dei clienti connesse ai rischi di eventi calamitosi legati al **cambiamento climatico e in linea con la necessità di preservare la continuità aziendale** la Banca si è anche concentrata sulla proposizione di **prodotti che possano assicurare i beni delle aziende, nonché gli impianti fotovoltaici agli stessi collegati.**

A tal fine un focus commerciale particolare è stato rivolto alla soluzione assicurativa **Protezione Business**, polizza modulare e flessibile che permette in un unico prodotto di assicurare le aziende sia per la linea Patrimonio che per la linea Persona, affiancata nell'anno anche dalla linea di prodotto **Protezione Business Flexy**, specificamente dedicata ad Aziende con fatturato superiore a € 1,5 mln/anno e più di 5 dipendenti.

Per soddisfare anche le esigenze di protezione collegate alle aziende di grandi dimensioni, la Banca si è mossa con l'obiettivo di rendere operativo entro il IQ 2021 **un accordo di collaborazione e segnalazione con le Agenzie AXA**, per garantire la possibilità di sottoscrivere prodotti di copertura ramo danni su misura in risposta ad eventuali esigenze assicurative non standard che non possano trovare risposta nel catalogo dell'offerta AXA MPS.

6.1.1 MICROCREDITO

G4-FS7

Banca MPS, grazie ad una lungimirante intuizione di finanza etica, ha partecipato in misura determinate (40% del capitale sociale) alla costituzione nel 2006 di Microcredito di Solidarietà S.p.A., 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 ed aiutare così a superare difficoltà economiche temporanee o avviare una nuova attività imprenditoriale.

Dal 2013, per cogliere le opportunità del dettato normativo dell'art. 111 TUB (introdotto con il D.Lgs. 141/2010), la Società ha aperto al "microcredito produttivo" attraverso il finanziamento di piccole imprese (anche in fase di *start-up*) e percorsi formativi (sia professionali che universitari), modificando il proprio Statuto.

Alla data di costituzione, non essendoci una disciplina specifica per gli operatori del microcredito, la Società si era iscritta all'elenco generale degli intermediari finanziari ex art. 106 TUB. Con il citato art. 111 TUB, che ha introdotto per la prima volta l'attività del microcredito nel nostro ordinamento, e con il successivo D.M. 176/2014 attuativo, la Società si è iscritta al n. 6 del nuovo elenco degli operatori del microcredito appunto ex art. 111 TUB. La Società eroga con fondi propri, derivanti dalla dotazione iniziale dei soci (€ 1.000.000) e dal successivo conferimento soci senza obbligo di restituzione (€ 400.000 da parte delle Associazioni di Volontariato senesi).

Sulla base di tale iscrizione, Microcredito di Solidarietà eroga sia finanziamenti per microcredito sociale (Titolo II D.M. 176/2014) che microcredito produttivo per formazione e microimprese (Titolo I D.M. 176/2014).

Data la storica vocazione di Microcredito ai finanziamenti indirizzati al sociale, la Società sta valutando se uscire dall'elenco ex art. 111 TUB, trasformandosi in impresa sociale sulla base della riforma del terzo settore.

Caratteristiche dei finanziamenti di Microcredito di Solidarietà:

- ✓ 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.

I servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio sono svolti dalle strutture interne per il microcredito sociale e per il microcredito produttivo privati (formazione, P.IVA, lavoratori autonomi, imprese da costituire); sono svolti dalle strutture interne e/o da entri terzi nostri convenzionati, su scelta della microimpresa.

Nell'esercizio 2020, i dati della Società sono stati influenzati dalla emergenza COVID-19, seppure fin dai primi decreti del Presidente del Consiglio le attività bancarie e finanziarie siano state ricomprese tra i servizi di pubblica utilità da garantire: quindi, per estensione, Microcredito di Solidarietà si è allineata alla necessità di mantenere il servizio ai propri utenti, che proprio a causa dell'emergenza avrebbero potuto trovarsi in situazione di ulteriore bisogno. Nei periodi di maggiori restrizioni, l'organizzazione della Società è stata rivista al fine di garantirne la continuità giornaliera, adottando le necessarie precauzioni al fine di ridurre al minimo i contatti interpersonali.

Nonostante tali iniziative per favorire il servizio all'utenza, si è registrato nell'esercizio un decremento di circa il 20% negli impieghi rispetto al 2019.

GRI G4-FS7 VALORE MONETARIO DEI PRODOTTI E SERVIZI PROGETTATI PER APPORTARE UN BENEFICIO SOCIALE			
INDICATORE	2020	2019	2018
Valore monetario dei prodotti e servizi progettati per apportare un beneficio sociale (€/mln)	0,546	0,666	0,673

6.1.2 OFFICINA MPS

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 in 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 per sostenere quelle aziende che creano, attraverso progetti di business, un valore concreto per la società e i territori nei quali sono presenti.

Le *startup* selezionate vengono poi 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.

Le *startup* 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 ecc.) a condizioni agevolate, oltre a percorsi di formazione specifici promossi dalla Banca su varie tematiche che spaziano dalla finanza al digitale.

All'inizio del 2020 è stato lanciato un nuovo contest, funzionale alle esigenze della Banca, in ambito Open Banking, per individuare sul mercato soluzioni adatte per implementare i servizi offerti da MPS. Con questa Call, OfficinaMPS ha potuto selezionare Startup, PMI e aziende innovative con cui ha avviato progetti di collaborazione per soddisfare le esigenze della Banca e della propria clientela principalmente nelle categorie **Dati** (soluzioni dedicate all'arricchimento del patrimonio informativo della Banca per migliorare la comprensione dei bisogni della clientela e lo sviluppo di nuovi servizi); **Servizi fintech** (soluzioni innovative che fanno leva sulle nuove tecnologie digitali per rafforzare l'offerta tradizionale della Banca es. pagamenti, gestione del risparmio e finanziamenti); **Ecosistemi digitali** (servizi per ampliare l'offerta della Banca e rispondere alle esigenze a "tutto tondo" dei clienti).

La vincitrice è stata Etyhmo, un software ideato dalla startup Firedesktop, che sfrutta l'Intelligenza Artificiale per individuare, interpretare e rendere disponibili, in tempo reale, le informazioni contenute all'interno degli archivi documentali, automatizzando ed efficientando i processi aziendali.

Tra i mesi di giugno e agosto 2020, OfficinaMPS si è fatta promotrice del **connubio agroalimentare-innovazione**, aspetto imprescindibile per contribuire alla crescita e al rilancio di uno dei comparti che meglio rappresenta la **tradizione italiana** in tutto il mondo, lanciando il Contest sull'agroalimentare.

In linea con il percorso intrapreso dalla Banca, e con gli Obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, sono stati valorizzati i progetti innovativi caratterizzati da un **approccio sostenibile**.

Lo scopo dell'iniziativa è stato quello di **supportare e facilitare l'incontro tra nuove realtà imprenditoriali, startup e PMI innovative**, che offrono soluzioni in campo agroalimentare, e **il tessuto più tradizionale dell'economia italiana**. Il *contest* ha visto un processo di selezione delle idee imprenditoriali che vantano **soluzioni innovative applicabili lungo l'intera filiera agroalimentare**.

Edo Radici Felici è la *startup* che si è aggiudicata il premio per l'iniziativa dedicata all'innovazione nel settore agroalimentare mentre è stato assegnato un riconoscimento speciale alla *startup* Tessa, che ha ideato una soluzione altamente tecnologica per la gestione efficiente delle risorse nell'agricoltura di precisione attraverso una serie di strumenti innovativi e servizi software basati sull'intelligenza artificiale.

È da segnalare inoltre come, con il supporto di OfficinaMPS, a partire dal 16 aprile, la *startup* UGO, vincitrice nel 2019 del contest dedicato all'*open banking*, abbia potuto offrire un servizio di *caregiving* gratuito inizialmente a 1200 persone nel territorio toscano, a Firenze e a Siena, e successivamente a ulteriori 500 persone a Padova e Bologna. Durante questo anno così complesso che ha costretto molti all'isolamento, gli operatori UGO hanno potuto aiutare le persone sole e fragili a raggiungere l'ospedale in modo sicuro, gestire visite e terapie che non possono essere interrotte, fare la spesa, andare in banca o alle poste, fare una piccola passeggiata o anche una semplice chiacchierata di mezz'ora al telefono.

Proprio alla luce dell'unicità del momento che tutti stiamo vivendo, a fine 2020 OfficinaMPS si è fatta promotrice di una ricerca tra le *startup* italiane (un campione di circa 600) per capire quali siano e come siano cambiate a seguito della pandemia le esigenze delle *startup*. Dai risultati è emerso che le *startup* sentono maggiormente il bisogno di accrescere le competenze in materia di marketing e digitale. Nel 2021, pertanto, Officina MPS lancerà un progetto formativo per fornire strumenti utili per far fronte al mutato scenario competitivo.

6.2 FINANZA SOSTENIBILE

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 G4-FS8

Le sollecitazioni dei regolatori comunitari e nazionali uniti ai mutamenti in atto nelle preferenze della clientela renderanno il tema della finanza sostenibile sempre più centrale nei prossimi anni. Da un lato, grazie alla fortissima azione di spinta che deriverà dall'allocatione di incentivi, fondi e contributi, le aziende più attente svilupperanno strategie in questa direzione, modificando i modelli di business e i loro cicli produttivi. Da tutto questo potrebbero generarsi una rapida evoluzione della domanda di finanziamenti, a cui il sistema Bancario dovrà dare risposte rapide attraverso nuove soluzioni.

Per altro verso, la necessità di favorire lo sviluppo sostenibile deriva anche dai rischi cui sono esposti i nostri clienti, dunque le nostre attività a causa del degrado ambientale e del cambiamento climatico.

Nell'ambito dei rischi climatici e ambientali rientrano il rischio fisico (cronico o acuto) e il rischio di transizione (perdita finanziaria in cui può incorrere un'azienda, direttamente o indirettamente, a seguito del processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio e più sostenibile sotto il profilo ambientale). Questi fattori di rischio dovranno essere analizzati sotto vari aspetti: rischio di credito, operativo, di mercato e di liquidità.

Metodologia Analisi d'Impatto

A partire dal 2020, la Banca ha avviato una più ampia riflessione con il fine di poter definire una metodologia puntuale che produca un'analisi d'impatto del proprio portafoglio così da identificare i principali ambiti di azione con l'obiettivo ultimo di migliorare il proprio impatto sotto il profilo della sostenibilità/ESG.

Tale attività sarà di primaria utilità anche per ottemperare a quanto richiesto dall'Unione Europea (UE) che – attraverso le proprie autorità di supervisione - sta spingendo il sistema bancario nel favorire la transizione verso un'economia a zero emissioni entro il 2050. Tra le azioni principali messe in campo dalla Commissione Europea in questo ambito vi è la creazione di un meccanismo di classificazione delle attività economiche finalizzato a riorientare gli investimenti verso un'economia più green e a minor impatto ambientale la c.d. "Tassonomia UE". Tale classificazione si è concretizzata in un report tecnico elaborato dal Technical Expert Group on Sustainable Finance (TEG) e con la pubblicazione ufficiale del relativo regolamento da parte Della Commissione

europea nel giugno 2020¹². A tale scopo, nell’ambito della progettualità “*Sustainable Lending*”, la Banca, nel corso del 2020, ha effettuato in via preliminare un esercizio di simulazione delle proprie attività economiche secondo il *framework* della Tassonomia UE, utile a fornire delle prime indicazioni a riguardo (cfr. anche la tabella in calce). Oltre alla Tassonomia UE, le Banche dovranno applicare le linee guida della Banca Centrale Europea (BCE) relative alla gestione dei rischi climatici e ambientali e alla relativa informativa. In ottemperanza alle richieste dell’Autorità di Vigilanza, all’inizio del 2021, è stato istituito un gruppo inter-funzionale per avviare il processo di implementazione della gestione dei rischi climatici e ambientali sulla base delle suddette linee guida BCE.

Coerentemente con queste attività, sarà valutato anche lo strumento predisposto da UNEP-FI “*Portfolio Impact Analysis Tool*”¹³ che copre i principali ambiti relativi all’implementazione dell’analisi di impatto e che potrà fornire ulteriori elementi per meglio definire gli impatti su cui la Banca vorrà focalizzare la propria azione e/o proseguire quelle già avviate.

SIMULAZIONE DELLE ATTIVITA’/SETTORI ECONOMICI IDENTIFICATI DALLA TASSONOMIA UE SUL PORTAFOGLIO DI GRUPPO*

Tassonomia UE	% Esposizioni su totale portafoglio **
Attività/Settori “ <i>Enabling/altri</i> ” ***	5,5%
Attività/Settori “ <i>Transitional</i> ” ***	27,3%
Attività/Settori non identificati dalla Tassonomia	67,2%
Totale Portafoglio	100%

*Esercizio preliminare di simulazione effettuato sulle esposizioni performing di gruppo al 31.12.2020 del solo portafoglio aziende sulla base dei codici settoriali NACE identificati nel Report finale elaborato dal TEG e pubblicato nel marzo 2020.

**Esposizioni *performing* a livello di Gruppo del solo portafoglio aziende al 31.12.2020.

***Per una dettagliata descrizione della classificazione dei settori/attività rimandiamo ai documenti ufficiali pubblicati e disponibili su: https://ec.europa.eu/info/files/200309-sustainable-finance-teg-final-report-taxonomy-annexes_en.

Progetto Sustainable Lending

Il tessuto imprenditoriale italiano ha visto la propria rete di piccole imprese particolarmente colpita dalla crisi, ed è proprio in questo contesto che va inquadrato l’impegno di MPS nel supportare la ripresa dell’economia italiana facendo leva su uno dei pilastri portanti per lo sviluppo economico, sociale e di governance dell’economia mondiale del domani: la sostenibilità.

¹² Una più comprensiva descrizione della Tassonomia UE e delle sue finalità è disponibile sul sito della Commissione Europea:

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/eu-taxonomy-sustainable-activities_en.

¹³ Il Tool è disponibile nel sito istituzionale dell’UNEP - FI, insieme a una guida al suo utilizzo:

<https://www.unepfi.org/publications/positive-impact-publications/portfolio-impact-tool-for-banks/>.

In linea con l'obiettivo dichiarato nel 2019 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" nel corso del 2020 la Capogruppo ha promosso il progetto "*Sustainable Lending*" volto ad accompagnare le piccole-medie imprese (PMI) verso un percorso di "transizione sostenibile" – inteso come un processo trasformativo che un'azienda intraprende nell'adottare un modello di business maggiormente sostenibile in ambito ambientale, sociale e di *governance*.

Al fine di coinvolgere i colleghi e le aziende Clienti del Gruppo, e con l'obiettivo di avviare una vera e propria fase di "ascolto" della clientela - grazie all'utilizzo di uno strumento diagnostico per la raccolta delle informazioni di natura ESG - sono stati organizzati due principali filoni di ingaggio:

- ad agosto si sono svolti tre webinar dedicati alla sostenibilità per tre filiere del mondo Agro-Alimentare – storicamente uno dei settori di maggior interesse per il Gruppo: ortofrutta, lattiero-casearia e vitivinicola. Le tre sessioni sono state organizzate in modo da offrire ai 45 clienti partecipanti una visione complessiva sui principi ESG, oltre che sull'impegno nella sostenibilità del Gruppo Montepaschi, un'introduzione al diagnostico ESG – che consente la valutazione della performance ESG delle aziende Clienti e di monitorarne i progressi – e, infine, una raccolta delle esigenze ed esperienze da parte degli imprenditori presenti;
- sulla scia dei webinar, ad ottobre e novembre sono stati realizzati tre eventi digitali dal titolo "*Economia Sostenibile: un'azione concreta per cambiare. Il nuovo patto tra imprese e Banca MPS*", su più larga scala e con focus sui temi ESG applicati a specifici settori industriali identificati secondo una serie di logiche qualitative e quantitative in linea con l'indirizzo strategico della Banca. Non solo è stato ampliato il perimetro dei settori target – oltre all'Agro-Alimentare, sono stati ingaggiati anche imprenditori appartenenti ai settori della meccanica, dei Servizi – ma anche il numero partecipanti che ha superato gli 800 (ca. 450 colleghi e ca. 350 aziende). Gli eventi sono stati un'importante occasione di diffusione e approfondimento delle tematiche ESG e hanno visto fra gli altri la partecipazione di guest speaker tra cui testimonial di importanti realtà aziendali che hanno già fatto della sostenibilità una componente cardine del proprio business ed esperti di settore.

La fase di compilazione dei diagnostici ESG, momento di ascolto della clientela successivo agli eventi, sta permettendo di portare alla luce fotografie puntuali delle performance ESG delle aziende partecipanti, punto di partenza per un percorso sostenibile che la Banca accompagnerà fin dai primi passi con l'identificazione degli strumenti di supporto più adatti alla finanza delle iniziative. La raccolta di questo patrimonio informativo si innesta inoltre nell'ambito di quanto previsto recentemente anche dal regolatore, che vede nella performance ESG un aspetto chiave della più ampia valutazione del merito creditizio e dei futuri impieghi.

Le attività della progettualità "*Sustainable Lending*" sono state portate avanti anche grazie alla costituzione di un tavolo di lavoro operativo che ha visto partecipare numerose funzioni della Banca. Il prezioso operato del Gruppo di Lavoro ha gettato le basi per tutti quegli ambiti di intervento che saranno sempre più fondamentali per implementare in maniera organica le tematiche ESG all'interno del core business del Gruppo.

Le sinergie sui temi ESG sono state sviluppate anche a livello esterno, come dimostra ad esempio la partecipazione della Banca ad una progettualità promossa da ABI nel 2020 che ha visto coinvolti alcuni dei principali player del panorama bancario italiano e focalizzata sul tema dei cd.

“sustainable loans” e dal titolo: “Sustainable Loans: Supportare le Filiere nel processo di transizione verso la sostenibilità”. I lavori del Gruppo di Lavoro che si concluderanno nel 2021.

A partire dal 2021, l’evoluzione del programma, tra le altre cose, prevederà la definizione delle prime logiche per l’integrazione della componente di valutazione ESG all’interno delle strategie e degli standard creditizi, affinché la performance ESG possa entrare a tutti gli effetti nella valutazione del merito creditizio.

L’obiettivo di medio termine sarà quello di inglobare pienamente nei sistemi, processi e modelli della Banca la componente ESG, per supportare al meglio i Clienti nella “transizione sostenibile” del proprio modello di business.

Wealth management

Per dare concretezza all’impegno del Gruppo per la direzione dei flussi finanziari verso obiettivi di sostenibilità, sono state attuate delle iniziative nell’ambito dell’offerta commerciale della Banca e delle società prodotte.

Nel corso del 2020, nell’ambito dell’attività di monitoraggio annuale dei fondi esterni sottostanti le polizze d’investimento (Unit e Multiramo), il focus principale ha riguardato l’introduzione di comparti tematici con particolare attenzione a quelli con caratteristiche ESG. Per l’offerta OICR (Organismi di Investimento Collettivi del Risparmio) in collocamento diretto è continuato il rilascio di nuovi comparti con focus specifico su aspetti ESG, anche tramite il collocamento di fondi a finestra. E’ continuato inoltre il collocamento dei prodotti con tali caratteristiche, già rilasciati nel 2019: Gestioni Patrimoniali Multilinea Private Investment - Linea Global Equity Bias ESG e MPS Private Solution Responsible.

1. Linea Global Equity Bias ESG - La linea ha l’intento di soddisfare l’interesse 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. Nel 2020 la linea GP Global Equity Bias ESG è stata rilasciata in collocamento anche sul mercato Retail.
2. MPS Private Solution Responsible - è un comparto Flessibile che si focalizza su investimenti con un elevato profilo di responsabilità ambientale, sociale e di buon governo, ossia su investimenti responsabili in ottica ESG. 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.

In merito alle Gestioni Patrimoniali il tema della sostenibilità è stato centrale, in particolare si è proceduto sviluppando nuovi prodotti finanziari e modificando quelli preesistenti.

1. Dopo aver lanciato la linea azionaria globale Bias ESG, a fine luglio 2019, nel corso del 2020 abbiamo modificato completamente la struttura del prodotto, caratterizzandolo nel seguente modo:
 - 50% investito su fondi responsabili attraverso tre tipologie di investimento;
 - a. fondi SRI riconosciuti da certificazioni ESG internazionali;
 - b. ETF che replicano indici sostenibili;
 - c. Fondi con Morningstar Sustainability Rating minimo di 4 globi
 - 50% investito su fondi sostenibili che sono legati direttamente ai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile.

2. Sono state create strategie legate ai cambiamenti climatici e demografici con un'attenzione particolare al rispetto di criteri ESG e orientati agli obiettivi di sviluppo sostenibile applicabili su tutti i prodotti gestiti e in consulenza
3. Si è proceduto con la rimodulazione del prodotto azionario World Sector Rotation attraverso l'utilizzo di 6 strategie legate al tema della sostenibilità e dei 5 megatrend. Tutte le strategie hanno un MSCI ESG QUALITY SCORE superiore ai normali investimenti azionari globali. Di seguito le strategie:
 - a) Strategia ESG globale
 - b) Strategia ESG/SDG Tematico
 - c) Strategia Climatica
 - d) Strategia Demografica
 - e) Strategia World ma con particolare attenzione al processo di investimento dei fondi che devono rispettare criteri ESG.
4. Collaborazione e interazione con un partner esterno che, grazie alla loro partnership con MSCI e sviluppando metriche interne, sono in grado di analizzare il portafoglio nella sua completezza evidenziando le principali metriche di valutazione sostenibile.

Fiduciaria

Nel gennaio del 2020 Monte Paschi Fiduciaria ha lanciato nel mercato due nuove tipologie di Trust rivolte alle famiglie con persone con disabilità da tutelare. L'idea di questo particolare servizio muove dal disposto normativo della Legge n.112/2016, del 25 giugno 2016, meglio nota come legge sul "Dopo di noi", pensata per favorire il benessere, la piena inclusione sociale e l'autonomia delle persone con disabilità grave.

In questo quadro di sicuro interesse che, secondo l'Istat, nel 2019 vedeva coinvolto in Italia il 5,5% della popolazione, pari a circa 2 milioni e 300 mila famiglie, Monte Paschi Fiduciaria ha creato Trust standardizzati, ma personalizzabili, con l'obiettivo di rendere fruibile uno strumento di per sé complesso, offrendolo a costi accessibili, con il pieno coinvolgimento dei più diretti interessati alla vita e alla persona da tutelare. Gli strumenti finalizzati alla realizzazione del "programma di vita" dei soggetti da tutelare richiamati dalla legge sono le liberalità (testamento e donazione) in denaro o in natura, la costituzione di fondi speciali disciplinati con contratto di affidamento fiduciario e l'istituzione di Trust, strumenti per i quali sono previste importanti agevolazioni fiscali.

Nell'ottica di sostenere aziende che operano nell'ambito "Health Care" è stato aperto il collocamento del fondo Anima Patrimonio Globale e Health Care 2025 che costruisce in modo graduale una esposizione verso indici azionari di società operanti nei Paesi Sviluppati ed Emergenti e verso società attive nell'industria dei prodotti e delle apparecchiature per l'assistenza medico-sanitaria, per la salute e il benessere, nonché nel settore farmaceutico e delle biotecnologie.

Agroalimentare

In continuità con l'anno passato si rafforza l'importanza che la Banca rivolge al mondo dell'Agroalimentare e allo sviluppo del comparto: in coerenza con le direttrici strategiche della Banca sono proseguiti i lavori volti alla creazione dei c.d. "Centri Agroalimentari", strutture

territoriali collocate nei principali “distretti” dell’agroalimentare del Paese, volti al potenziamento delle attività commerciali sul comparto con l’obiettivo di consentire alla Banca di divenire tra gli attori leader nel settore e per aiutare nonché stimolare le aziende in un percorso di sviluppo rivolto all’innovazione e alla sostenibilità produttiva ed economico-finanziaria.

Tra le iniziative volte ad agevolare l’accesso al credito e ai servizi della Banca è stato chiuso un accordo di mediazione con SIMEC Consulting S.p.A., società controllata da Coldiretti, ed altre convenzioni con realtà operanti nel tessuto economico dell’agroalimentare.

Per il 2021, è inoltre previsto uno specifico focus sul tema sostenibilità ed innovazione per il settore agroalimentare per il quale sono in corso i lavori nell’ambito del progetto “*sustainable lending*”: per le aziende del comparto, in coerenza con gli obiettivi del progetto, la Banca ha in corso attività volte alla definizione di un prodotto di finanziamento specifico che racchiuda le così dette finalità ESG tra i temi conduttori delle iniziative a venire.

Bonus Edilizi

Nel corso del 2020 la Banca ha ribadito l’attenzione all’innovazione e alla digitalizzazione predisponendo in tempi rapidi un’offerta strutturata per dare risposte concrete a quei clienti che volevano usufruire dei c.d. “Bonus Edilizi”, per i quali il Decreto Rilancio ha introdotto uno specifico ruolo per le Banche in qualità di soggetti cessionari del credito di imposta che matura a fronte degli interventi agevolati. In particolare, la normativa ha introdotto un regime specifico volto a favorire interventi edilizi per l’efficienza energetica, per attuare misure antisismiche, nonché installazione di impianti fotovoltaici e/o infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici. A fronte di tale innovazione legislativa, la Banca predisposto un pacchetto di soluzioni per la propria clientela, in virtù di una partnership con EY S.p.A..

In linea generale, la soluzione offerta dalla Banca, oltre al mero acquisto del credito d’imposta maturato, comprende anche la possibilità per i clienti di utilizzare operazioni “ponte” che consentano di ottenere immediata liquidità anche prima che il credito d’imposta arrivi a maturazione. Da segnalare come la Banca – consapevole della complessità della materia – abbia deciso di mettere a disposizione dei clienti anche un servizio di assistenza che possa rispondere alle principali domande e richieste di chiarimenti sulla normativa.

In particolare, l’iniziativa sui c.d. “Bonus Edilizi” è stata definita con l’obiettivo di:

- sostenere l’intervento dello Stato nel rilancio dell’economia italiana e del tessuto industriale con particolare riferimento al settore edilizio e di contribuire alla riqualificazione energetica e sismica degli edifici;
- offrire un servizio al cliente finale (i.e. privato, condominio, impresa) che gli permetta:
 - di eseguire i lavori correlati al super eco e sisma bonus, tramite l’offerta di una linea di finanziamento “ponte” (un’apertura di credito a scadenza con durata massima 18 mesi), che potrà rientrare con la cessione alla Banca del credito d’imposta da parte del committente dei lavori o dell’impresa appaltatrice;
 - ottenere l’immediato smobilizzo del credito di imposta maturato a seguito dell’esecuzione delle opere di riqualificazione ai sensi della normativa vigente nell’ambito dei c.d. “bonus edilizi”, mediante la cessione pro-soluto e a titolo definitivo alla Banca di detto credito per un corrispettivo sotto sconto;
 - di usufruire di una piattaforma digitale *cloud-based* per la raccolta della documentazione tecnica e contrattuale essenziale al fine di comprovare la sussistenza dei requisiti necessari per accedere al bonus fiscale e condurre il monitoraggio sullo stato dei processi, nonché ottenere il visto di conformità ed un servizio di *contact center* per rispondere ad eventuali questioni di natura fiscale;

- di scegliere all'interno di un preselezionato *panel di advisor*, il professionista in grado di fornirgli l'analisi di eleggibilità tecnica al fine di verificare sia la sussistenza delle condizioni tecniche minime essenziali per l'ottenimento delle agevolazioni fiscali previste dalla normativa, sia la congruità tecnico-economica iniziale dei singoli progetti presentati dai fornitori e/o dai committenti.

OBIETTIVI 2021 - Progetto ESG-Impatti sul Modello Distributivo

A partire dal 2021, con analisi iniziate nell'ultima parte del 2020, la Banca implementerà una serie di azioni volte a renderla aderente alle nuove normative in merito alle tematiche ESG, con particolare riferimento all'introduzione della SFDR (Regolamento UE 2019/2088) ed alle modifiche alla Mifid II proposte dalla Commissione Europea nel giugno 2020.

A tal proposito la Banca sta sviluppando il «Progetto ESG – Impatti sul Modello Distributivo», che si pone diversi obiettivi relativi a tali tematiche.

Nell'ambito delle Gestioni Patrimoniali per il 2021 sono previsti i seguenti obiettivi:

1. collaborazioni e sinergie con centri ricerca e team di gestione dedicati alla sostenibilità
2. spostamento degli investimenti per i prodotti della gamma offerta verso fondi/ETF con alto MSCI ESG Quality Score e basso *Carbon Emissions Intensity*
3. All'interno di tale processo e con particolare attenzione all'economia green, il Settore Gestioni Patrimoniali opera con continuità verso quegli strumenti aventi impatti ESG oggettivamente riscontrabili.
4. lancio di nuove linee con esposizione verso prodotti green e social bond.

Nell'ambito della gestione dei fondi di previdenza, verrà attuata l'ottimizzazione del profilo ESG del portafoglio finanziario.

All'interno di tale processo e con particolare attenzione all'economia green, il Settore Fondi di Previdenza opera con continuità verso quegli strumenti aventi impatti ESG oggettivamente riscontrabili. Per citare qualche esempio: dall'utilizzo di green e social bond, all'integrazione di fondi ed ETF.

KPI: Sustainabilitycs ESG Score Medio e GHG Medio portafoglio.

Si prevede relativamente al mandato di gestione dei Fondi Pensione:

a. un affinamento del modello interno di valutazione degli OICR sotto la duplice dimensione finanziaria/ESG in grado di considerare non soltanto il *sustainability* rating nel suo complesso, ma anche tutte le componenti in cui può essere articolato;

b. l'implementazione del calcolo del rating medio di portafoglio facendo ricorso anche allo score ESG di MSCI in affiancamento a quello di Sustainabilitycs attualmente utilizzato

6.2.1 MPS CAPITAL SERVICES

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 G4-FS8

MPS Capital Services mantiene attiva, da molti anni ormai, la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo la vigente normativa internazionale UNI EN ISO 14001:2015. Ovviamente MPS Capital Services, in quanto Azienda Bancaria facente parte del perimetro del Gruppo Montepaschi, porta avanti detto processo di Certificazione in stretto contatto e collaborazione con la Funzione Prevenzione, Protezione e Ambiente della Capogruppo.

Questo tipo di certificazione ha natura volontaria ed ha una validità triennale e viene rilasciata da Enti Certificatori terzi accreditati che, annualmente, sono chiamati a svolgere una specifica verifica in merito, verifica che, anche per il 2020, è stata regolarmente e positivamente portata a termine nel mese di novembre nonostante le molte difficoltà che sono scaturite dall'emergenza mondiale derivante dalla pandemia causata dal virus COVID-19.

MPS Capital Services è stata una delle prime Banche a perseguire il percorso di creazione e di certificazione di un proprio Sistema di Gestione Ambientale, facendo peraltro propria l'esperienza che in anni passati già fu di BANCAVERDE; proprio per questa ragione ha quindi da sempre posto in tutti i propri processi operativi, decisionali e relazionali, la massima attenzione alla valutazione dei possibili aspetti di "impatto ambientale" derivanti sia dall'attività di credito propriamente identificata sia dai rapporti con i propri *stakeholder* in genere e con i fornitori in particolare. Tutto questo ovviamente eseguito non solo nell'intento di permeare la propria specifica azione dei principi di etica e sostenibilità ambientale, ma anche perseguendo una diffusione degli stessi principi non solo al personale direttamente dipendente, ma anche a tutti i diversi interlocutori e partners con il quale la Banca viene in costante relazione durante il suo quotidiano operare. Quanto predetto viene posto in essere in piena coerenza con tutti i requisiti del proprio Sistema di Gestione ed operando nel continuo per ricercare la piena conoscenza di quelle che potrebbero essere le implicazioni derivanti dal mancato rispetto dei requisiti del Sistema stesso.

Il Consiglio di Amministrazione della Banca approva le linee della "Politica Ambientale" i cui principi conferiscono un'impronta precisa a tutto l'operato di MPS Capital Services. Detti fondamenti rappresentano il primo riferimento di quel costante processo operativo che è teso alla ricerca costante ed assidua di un miglioramento delle performance ambientali, ovviamente sempre più in armonia e coerenza con quelli che sono i principi dettati a livello di Gruppo.

Il processo di perfezionamento nel cammino verso il raggiungimento degli obiettivi di performance ambientali appena citato è poi oggetto di un monitoraggio attento e continuo utilizzando degli specifici indicatori che non hanno come oggetto solo la normale attività di concessione e gestione di credito, ma che valutano anche tutti gli altri aspetti delle funzionalità dell'azienda con risvolti di natura ambientale come, per esempio, il consumo di acqua e di energia elettrica nonché quello della carta o dei toner utilizzati per le stampanti. È opportuno infine sottolineare che il Consiglio di Amministrazione viene periodicamente reso partecipe del processo in esame mediante apposita informativa che illustra l'andamento delle performance del Sistema di Gestione, obiettivi e traguardi nell'ottica del costante miglioramento continuo, al fine di applicare in modo sempre più efficace il Sistema di Gestione Ambientale.

Preme infatti ricordare che la presenza di un Sistema di Gestione - efficacemente applicato - contribuisce al rafforzamento del "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).

In occasione della transizione alla Nuova Norma ISO14001:2015, la Banca ha effettuato un'analisi dettagliata di ciascun aspetto ambientale impattato dall'attività svolta, relativamente a fattori interni ed esterni, condizioni ambientali, parti interessate e relative esigenze e aspettative, obblighi di conformità, rischi ed opportunità.

In particolare, è stato introdotto, in sede di valutazione degli impatti ambientali nel loro complesso, il concetto di "**Life Cycle**" che richiede la valutazione di possibili impatti ambientali dei progetti finanziati che dovessero avere effetti anche oltre il termine della vita utile dell'iniziativa, ricomprendendo quindi nella valutazione anche i costi e gli impatti delle attività necessarie dopo la fine del ciclo produttivo "attivo" dell'iniziativa oggetto di finanziamento.

Sempre con il fine di concretizzare al massimo gli indirizzi della Politica Ambientale della Banca, è ormai da tempo attivo in MPS Capital Services un sistema di “*Scoring Ambientale*” che ha come fine ultimo quello di riuscire ad esprimere, in un unico indicatore di sintesi, la valutazione delle operazioni di credito deliberate dalla Banca, dal punto di vista ambientale. Questo giudizio sintetico diviene quindi uno dei molti elementi di analisi su cui si basa la valutazione complessiva del merito creditizio.

Le modalità di detto “*Scoring Ambientale*” sono sintetizzate e formalizzate in una specifica normativa interna ed il giudizio finale si articola in 4 classi ovvero:

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

In sintesi, l’espressione dello “*Scoring Ambientale*” deriva dal prodotto della “pesatura” dei profili di rischio assegnato ai singoli RAE (ovvero Ramo Attività Economica così come stabiliti da Banca d’Italia) per la classe d’importo dell’operazione oggetto di analisi. Dei due aspetti presi in considerazione quello che ha maggiore rilevanza è quello del RAE in ossequio al principio che la tipologia dell’intervento per cui viene chiesto il finanziamento è quello che più ne caratterizza l’ipotetico rischio ambientale ad esso associabile. Il punteggio così calcolato può poi comunque essere soggetto ad un miglioramento, passando quindi da una classe di rischio più elevato ad una di rischio inferiore (cosiddetto “*upgrading*”) qualora l’azienda sia in possesso di una certificazione Ambientale ISO 14001 o EMAS e/o nel caso in cui il progetto finanziato abbia tra le sue finalità specifiche proprio quella dell’ottenimento di un “miglioramento ambientale”.

La Banca “Verde”

La necessità di porre la massima attenzione nel cercare di catturare tutti gli aspetti relativi all’impatto del rischio ambientale è divenuto ormai un fattore di fondamentale importanza per la corretta valutazione del merito creditizio e quindi, come tale, cardine imprescindibile di tutto il processo istruttorio del credito.

Risulta peraltro altrettanto evidente che la Banca, nello svolgimento della sua attività “ordinaria”, è principalmente tenuta a valutare l’impatto ambientale solo in maniera “**diretta**”, ovvero valutando non i rischi che è chiamata ad assumersi in proprio (e che peraltro si possono in ogni caso relegare in un ambito di marginalità: es consumo carta, toner, energia, emissioni etc.), quanto piuttosto quelli che sono ascrivibili, “**indirettamente**”, alla modalità di utilizzo dei finanziamenti che vengono, di volta in volta, concessi. Tale aspetto è assolutamente rilevante ed in grado di influenzare - sia nel presente che in chiave prospettica - le prospettive di sviluppo economico delle aziende finanziate, con particolare riferimento a quelle che operano in settori che per loro caratteristiche, tecniche od operative, sono maggiormente esposte ad originare impatti per l’ambiente nonché per la collettività.

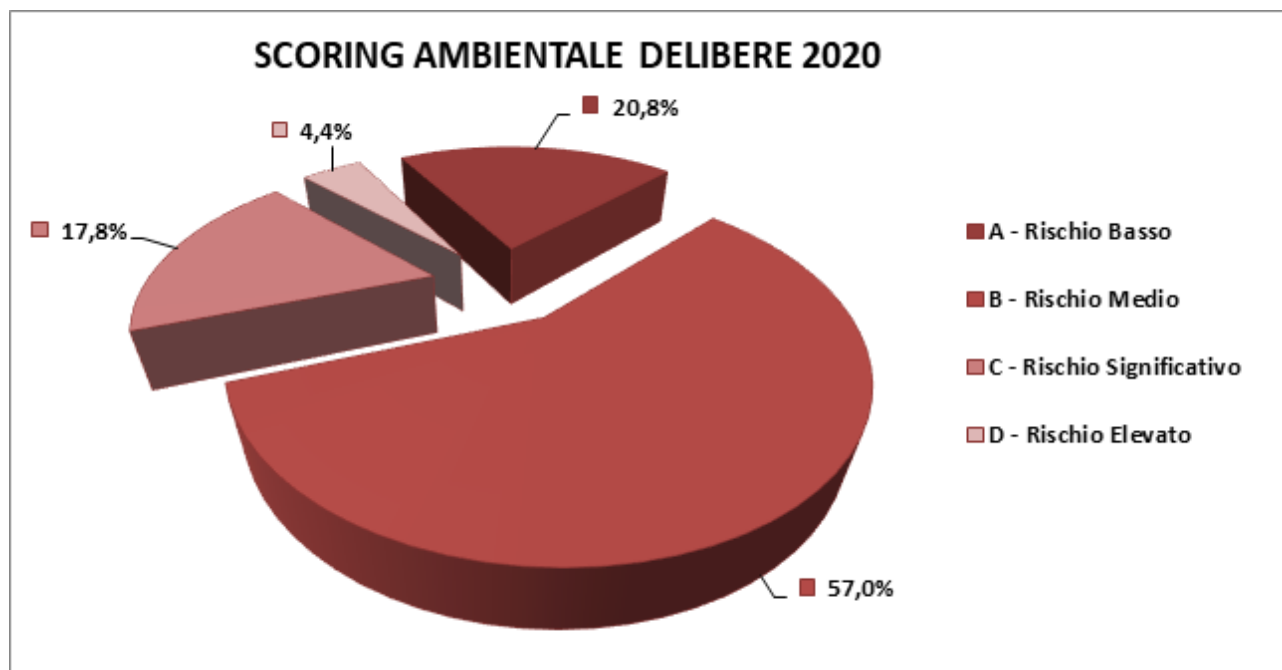
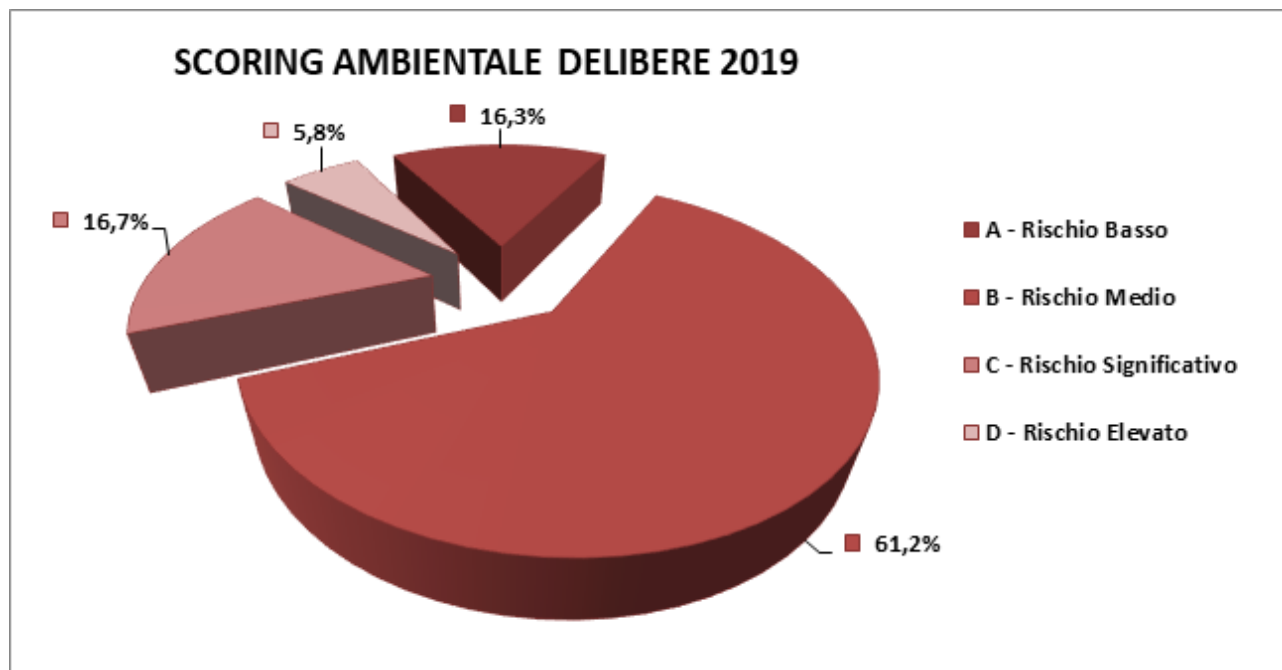
L’attività quindi della valutazione e della successiva concessione e gestione del credito deve avere quindi, tra le sue mission, oltre tra quelle dell’etica, del benessere sociale e dell’inclusione, anche quella della salvaguardia dei valori sociali “*green*” in termine sia di ambiente, sia di salute e sicurezza, aspetti – questi – assolutamente connessi e sovente inscindibili.

Attività 2020

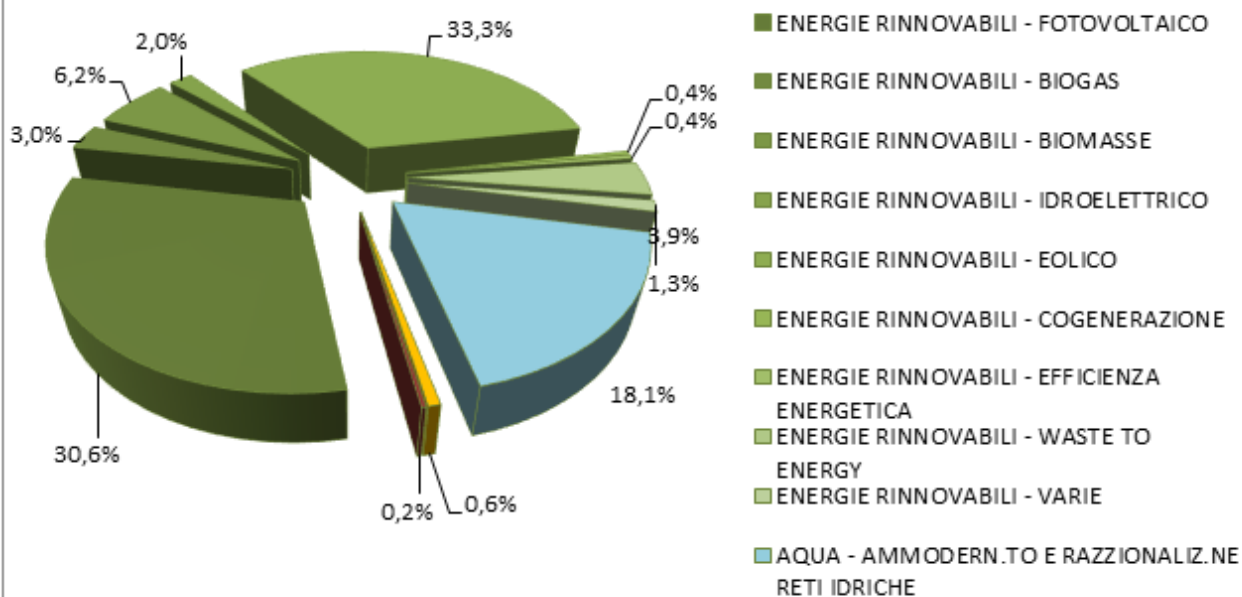
Durante l’esercizio 2020 sono state svolte le attività correlate al raggiungimento degli obiettivi sopra evidenziati.

Indicatori 2018 2019 e 2020

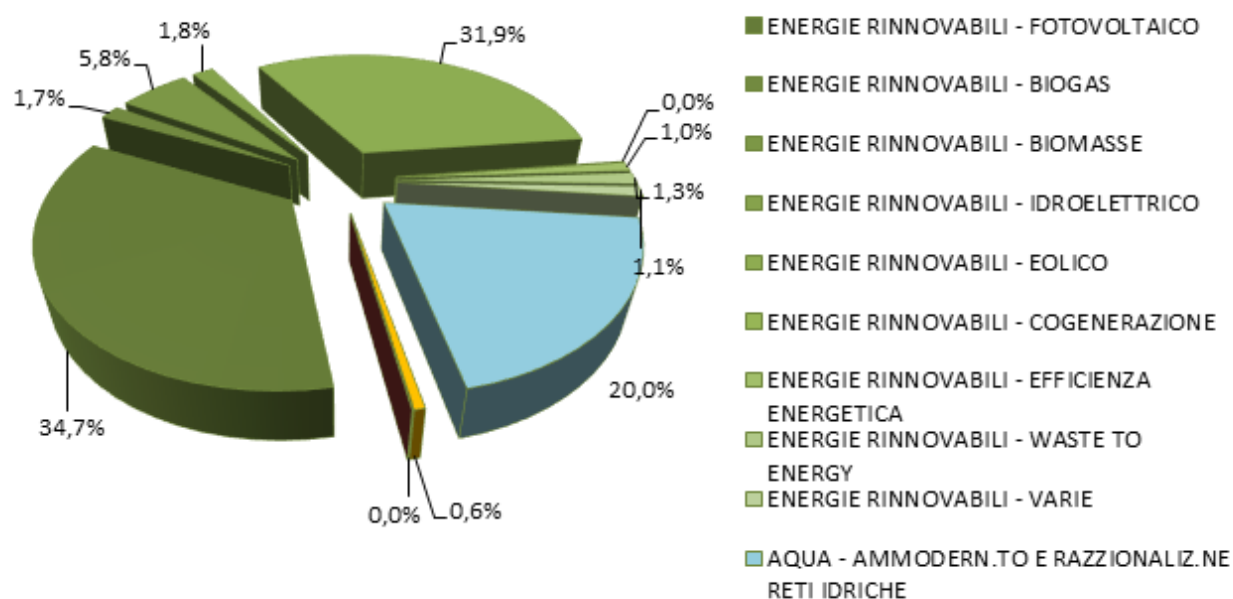
GRI G4-FS8	2020	2019	2018
Valore monetario dei prodotti e servizi con Scoring Ambientale pari ad A o a B (dati in €/Mld)	0,9	1,1	1,7



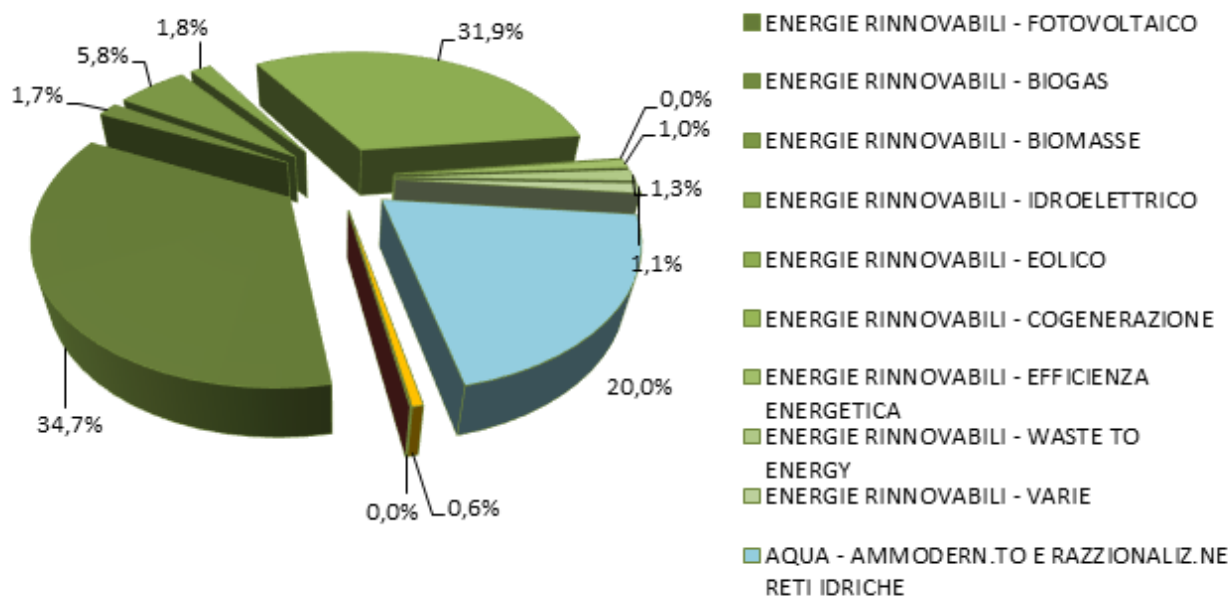
IMPORTO IMPIEGHI 2019 GREEN FINANCE



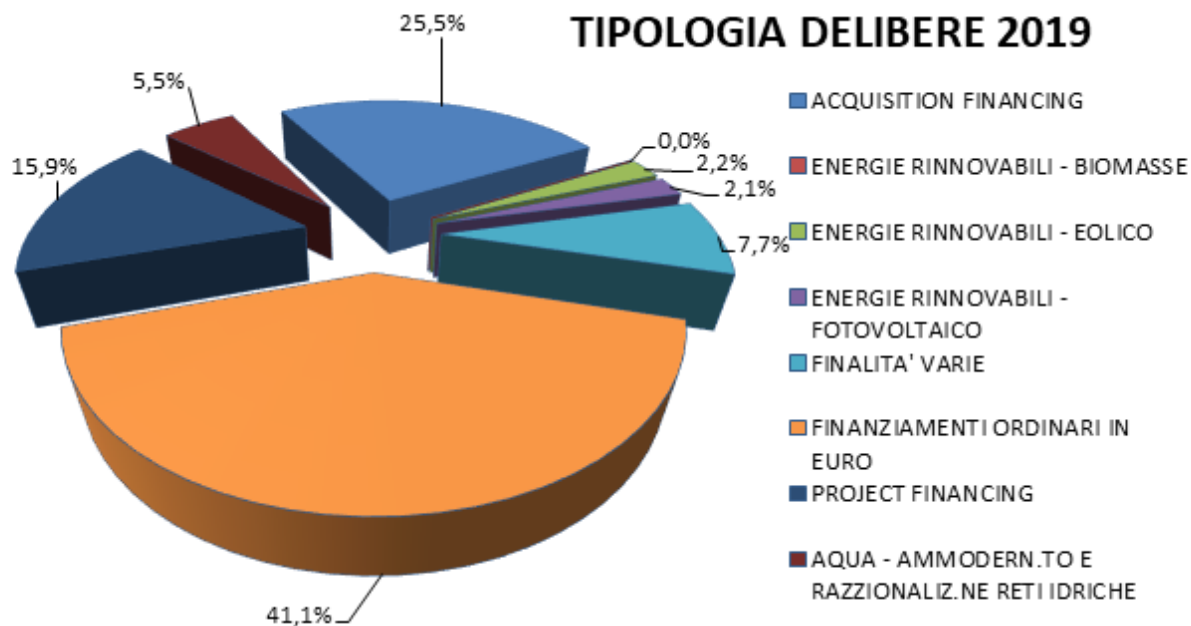
IMPORTO IMPIEGHI 2020 GREEN FINANCE

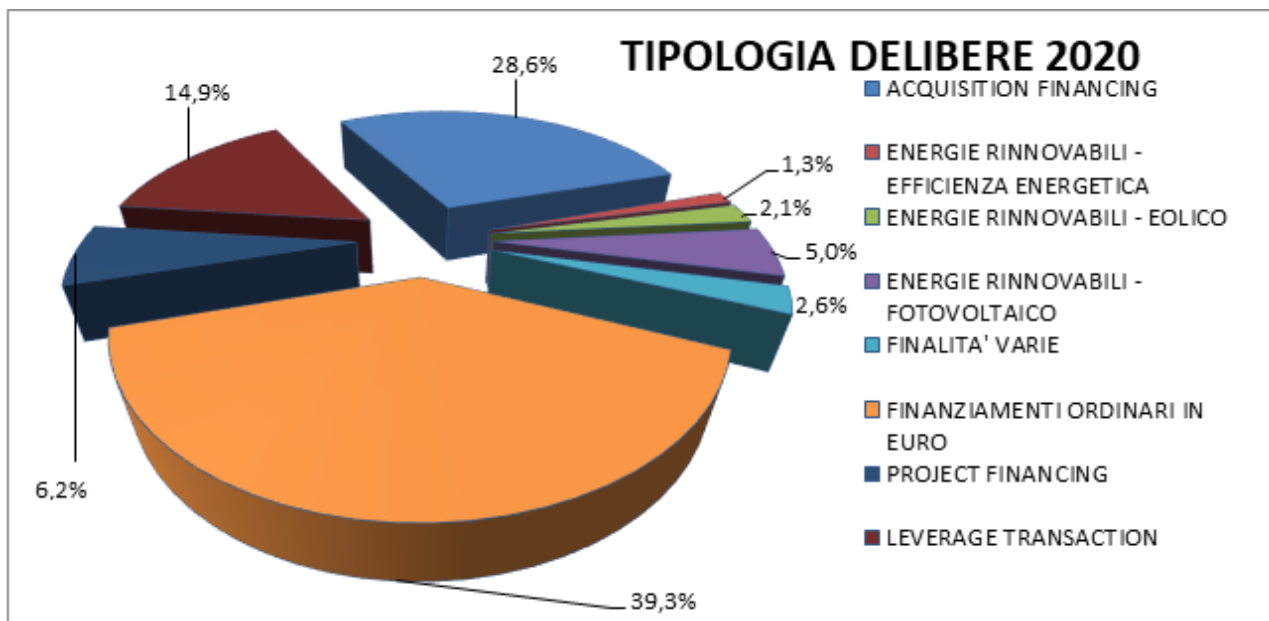


IMPORTO IMPIEGHI 2020 GREEN FINANCE



TIPOLOGIA DELIBERE 2019





Obiettivi 2021

Nell'ambito di quelli che saranno i target operativi e funzionali per il prossimo anno, fatta salva ovviamente la già citata ricerca del costante miglioramento delle performance ambientali, si prevede:

- Predisposizione di un ventaglio di proposte "Green" sia nel campo del credito sia in quello dei servizi e della finanza, prodotti questi da collocare sul mercato sia direttamente sia attraverso la rete di Gruppo, in un quadro di totale sinergia con Banca Montepaschi. Inoltre, saranno ricercate, qualora se ne concretizzi l'opportunità, anche tutte le possibili interazioni con gli Enti Pubblici e tutte le Associazioni che possano in qualche modo essere interessati ai medesimi prodotti siano essi finanziari di natura consulenziale e di supporto al business.
- Coinvolgimento di MPS Capital Services nel progetto di implementazione di un nuovo modello di Rating Ambientale in Capogruppo che potrebbe ovviamente essere poi esteso anche ad MPSCS, rappresentando uno step evolutivo di quello già attuato.
- Sostegno alla Capogruppo per lo sviluppo di ulteriori attività che abbiano come obiettivi la sostenibilità ambientale, attività queste che potrebbero poi essere estese anche a tutto il perimetro del Gruppo.
- Prosecuzione dell'azione rivolta ad una capillare sensibilizzazione e diffusione della cultura ambientale condivisa all'interno dell'Azienda, da unire ad una altrettanto mirata attività informativa destinata alla clientela di MPSCS.

6.4 QUALITÀ NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 417-2 GRI 417-3

Sulla qualità della relazione si basa il rapporto di fiducia tra Banca e cliente. Nel 2020, in un momento di accentuata “distanza fisica”, dovuta alla situazione emergenziale legata alla pandemia, per garantire la vicinanza al Cliente, la Banca ha finalizzato un’attività di contatto via telefono e via e-mail per supportare la clientela nelle attività a distanza.

Numerose operazioni sono state eseguite da remoto utilizzando il servizio di Digital Banking (pagamento delle bollette, degli F24, gestione delle carte di pagamento, bonifico istantaneo o per agevolazione fiscale, ecc.) o tramite l’area self degli ATM.

La Banca ha garantito l’informativa sulle misure per l’emergenza Coronavirus (es. possibilità di sospendere il pagamento delle rate di mutuo, ecc.) mediante un costante aggiornamento del sito web e tramite l’invio di specifiche informative alla clientela.

Tutto il personale del Gruppo, sia in presenza presso le Filiali sia in lavoro agile, ha garantito la continuità dei servizi ed ha risposto alle esigenze della clientela. Tutte le scadenze che prevedevano continuità di servizio (es carte di debito o credito) sono state presidiate ed hanno funzionato in modo ordinario.

Nel corso del 2020 la funzione CRM ha proseguito col programma "*Misurare la Customer Advocacy*" rafforzando le iniziative di ascolto del cliente. È proseguita la messa a terra di "sonde" di ascolto in determinati momenti esperienziali multicanale del cliente (ad. es. rinnovo carta di credito, acquisto polizze danni, etc.). Il tutto adottando la metodologia NPS (*Net Promoter Score*) per una misurazione immediata dei fenomeni.

Si è avviato quindi un percorso, che continuerà anche nel 2021, di rafforzamento della fiducia dei clienti totalmente basato sulla prospettiva che ha il cliente in ogni istante della sua relazione con la Banca (*voice of the customer*).

CUSTOMER SATISFACTION *						
		SODDISFAZIONE	PREZZO/QUALITA'	FEDELTA'	PASSAPAROLA	CPI
PRIVATI	2019	76,2	68,1	72,3	77,0	73,8
	2018	75,4	67,2	70,6	75,0	72,5
PRIVATE	2019	79,5	70,0	73,2	77,1	75,4
	2018	78,7	73,8	74,2	74,2	75,5
AZIENDE	2019	74,8	68,9	72,5	74,0	72,9
	2018	75,2	68,9	71,4	73,3	72,5

I dati raccolti, nel pieno rispetto della vigente normativa privacy, saranno utili per un miglioramento continuo di prodotti, servizi, processi, canali ed eventualmente dei relativi sistemi informativi.

Nel 2020 è stata ampliata la normativa interna della Banca con un documento che regola le fasi operative e i contenuti relativi alla realizzazione ed elaborazione di indagini di “ascolto” che possono essere indirizzate sia verso clienti (o *prospect*) che verso dipendenti del Gruppo Montepaschi. Il documento pone al centro la verifica della soddisfazione del cliente come condizione imprescindibile per stabilire un rapporto di fiducia e credibilità con l’obiettivo di generare fedeltà e propagare azioni di passaparola proattivo (c.d. *Customer Advocacy*). È stato inoltre pubblicato un documento che norma il processo di censimento e gestione delle lamentele della clientela pervenute verbalmente anche in filiale, al fine di ampliare i canali di ascolto e di supporto alle istanze manifestate che hanno generato possibili criticità relazionali.

*A partire da quest'anno, in coerenza con la nuova organizzazione della Banca, sono stati identificati 3 macro mercati: - Privati (Valore, Premium) - Private (Private, Family Office) - Aziende (Small Business, PMI, Corporate Top, Enti) Lo Small Business era incluso nel mercato Retail fino al 2018. Nella tabella i dati 2018 sono stati ricalcolati secondo la nuova logica per consentire la lettura in trend.

GRI 417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2020	2019	2018
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:	2*	1**	2***
i) casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione	2	1	2
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

* 1- In data 12 giugno 2020, all'esito della visita ispettiva in materia di Trasparenza condotta presso MPS e Widiba, la Banca d'Italia ha notificato al Consiglio di Amministrazione di MPS il verbale ispettivo con n. 29 rilievi. È stato quindi avviato un procedimento sanzionatorio tuttora in corso. La Banca MPS ha presentato le osservazioni al verbale e le controdeduzioni in data 11 agosto 2020 ed ha avviato un piano di rimedio che si è concluso nei primi giorni di gennaio 2021.

2- Con atto notificato in data 11 giugno 2020, AGCM ha invitato MPS a rimuovere profili di presunta illiceità nella informativa sui tempi di riscontro alla clientela sulla sospensione delle rate del mutuo o sulla concessione di finanziamenti ai sensi dei D.L. "Cura Italia" e "Liquidità". La Banca ha assunto le necessarie iniziative per rimuovere le criticità riscontrate e, in data 20 luglio 2021, AGCM ha deliberato l'accertamento del superamento dei profili di illiceità.

**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. Eseguite le opportune azioni di rimedio (rimborso interessi e revisione condizioni).

***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 1-il testo della risposta alla Banca d'Italia in relazione all'esito degli accertamenti ispettivi e 2-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. Il Piano è stato completato nel 2019.

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.

GRI 417-3 - Casi di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing	2020	2019	2018
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	0
i) casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione	0	0	0
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

Il Gruppo per il 2021 continuerà a supportare attivamente le persone per rispondere ai rischi sanitari e alle problematiche economiche scatenate dalla pandemia.

In particolare, sono pianificate le seguenti iniziative:

- Attività di comunicazione e sensibilizzazione sui prodotti assicurativi con finalità di protezione della salute e possibili ricadute finanziarie sulla famiglia della nostra clientela derivanti dalla pandemia. In tale ottica verrà valorizzato sia lato Rete che Clientela un quadro sinottico "Info-bisogni Covid" di tutte le soluzioni AXA che consentono interventi di prevenzione sulla salute, consulti medici, indennizzi per ospedalizzazioni e prematura scomparsa;
- iniziative commerciali di stimolo e sensibilizzazione sulla protezione salute offerta dalla gamma AXA presso la Clientela saranno supportate anche con azioni multicanale (DEM, pop up ATM, *roller* su sito web e IB, monitor in filiale, social, etc.), soprattutto su Formula Benessere, Assistenza 360 acquistabile anche on line;
- vicinanza alla clientela anche nella gestione finanziaria dei portafogli "a distanza" valorizzando l'utilizzo della piattaforma *Web Collaboration* sulla clientela Premium;
- incremento di *education*, penetrazione (anche con campagne commerciali mirate su non possessori di Digital Banking), utilizzo del *digital banking* e della molteplicità di servizi offerti on line alla nostra clientela in ottica digitalizzazione massima;
- iniziative su clienti con finanziamenti/mutui in difficoltà sia in ottemperanza ad eventuali nuovi decreti governativi che con iniziative banca personalizzate sulla clientela;
- incremento penetrazione ed utilizzo di carte di pagamento, anche con promozioni commerciali mirate, per ridurre rischi sanitari della clientela per spostamenti da casa per prelievi e operazioni di pagamento effettuabili in e-commerce, etc.;
- stimolo ad apertura di conto corrente per canalizzazione utenze, gestione RID etc. altrimenti gestiti con spostamenti da casa e relativi rischi sanitari nella pandemia;
- continuare a supportare attivamente le persone, le società i territori per rispondere alle problematiche economiche derivanti dalla pandemia;
- collocamento prodotti assicurativi con finalità di protezione per tutelare dai rischi derivanti dal cambiamento climatico e per assicurare la continuità aziendale;
- rafforzare ulteriormente i momenti di ascolto del cliente e di conseguenza l'attuazione di un "*close-the-loop*" strutturato ossia un processo dedicato, con risorse dedicate, per il ricontatto dei clienti che hanno espresso valutazione negative (per indirizzare eventuali risoluzioni ove possibile) e/o positive (per indirizzare politiche di *caring* e mantenimento della fidelizzazione).

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 – parte del DNA della banca – costituiscono un ecosistema che “avvolge” il cliente, restituendo un'esperienza unica. In un contesto socioeconomico in cui la banca è una necessità, il suo utilizzo è percepito alla stregua di una *commodity*, **l'esperienza è l'unico elemento personale che genera valore.**

La banca 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 feature per il cliente.

Il sistema di rating rappresenta uno **user test always on**: 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 2020

- **4,8/5 media della valutazione**
- **Quasi 1 mln di giudizi utente**

6.4.1 ACCESSIBILITÀ

G4-FS1 G4-FS14

Nello sviluppo dei servizi di *Digital banking*, la Banca continua ad avvalersi 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 applicate alle funzionalità già esistenti e sono requisito standard nello sviluppo delle nuove. I servizi di Digital Banking sono sviluppati secondo stringenti regole di accessibilità e usabilità, certificate dall'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI).

I servizi di *Self Banking* resi disponibili da ATM insistono su un modello progettuale che prevede caratteristiche *hardware*, *software* e di collocamento (aree self) con caratteristiche tali da renderli accessibili a persone con diverse forme di disabilità, così da migliorare le condizioni per eseguire senza difficoltà le operazioni.

Per le persone ipovedenti e non vedenti è disponibile:

- il *Media Entry/Exit Indicator* (luci verdi lampeggianti situate in prossimità dei moduli principali) che suggeriscono l'area di interazione con la macchina;
- KIT audio con altoparlanti stereo e presa jack cuffie (private audio);
- la tastiera con sistema braille.

Nel corso del 2020, in occasione della realizzazione di 6 Aree Self, in ottica di 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;
- la pavimentazione utilizzata è di tipo antisdrucchiolo e materiale non abrasivo;
- l'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.

Inoltre, nel caso di ATM fronte strada, per il 75% delle installazioni effettuate l'ATM è stato collocato in maniera tale da permettere l'accesso laterale per gli utilizzatori delle sedie a rotelle. Attualmente, il 99% del Parco ATM ha caratteristiche tali da renderlo accessibile a persone con disabilità visive.

I servizi di Banca Telefonica, erogati dalla funzione che cura anche i servizi di Assistenza Telefonica alla clientela (*Media Center*), sono stati potenziati a causa dell'emergenza sanitaria. In particolare, è stato attivato un Numero Verde (con opzione per le chiamate dall'estero) dedicato al supporto alla clientela in merito alle misure di sostegno a privati e imprese COVID-19, che ha raccolto circa 30.000 chiamate.

6.5 DIGITALIZZAZIONE E SICUREZZA INFORMATICA

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 418-1

Principi e regole di accessibilità e usabilità fanno ormai profondamente parte della visione generale e dell'esecuzione progettuale dei servizi di *Self Banking*.

Nel 2020 si sono rafforzate e consolidate le relazioni con i partner che, nel tempo e da tempo, apportano il loro contributo; l'apporto diretto e indiretto di realtà imprenditoriali già radicate nei tessuti locali nonché le collaborazioni con nuovi attori del mercato Fintech (*startup* o consolidati) contribuiscono, da una parte, alla crescita reciproca e, dall'altra, a elevare il grado di innovazione ed effettiva utilità dei servizi sviluppati.

Per una più attenta e adeguata gestione e salvaguardia dei dati personali, nel 2020 il Servizio Digital Banking e ATM ha emanato una propria normativa interna di riferimento che definisce i processi di trattamento, archiviazione e gestione dei dati sia internamente che nei confronti di terze parti.

A seguito della pandemia si è rafforzata la necessità di **curare la relazione** con il cliente garantendo il supporto del gestore previo appuntamento, affiancando anche l'assistenza alla clientela attraverso il *contact center*.

Contestualmente è stata data forte **enfasi alla digitalizzazione e all'innovazione**. Ogni occasione di contatto è stata utilizzata per lo sviluppo e **l'educazione ai canali digitali**.

Sono state intraprese iniziative, sulla Rete e sulla Clientela, finalizzate a sensibilizzare e ampliare le opportunità messe a disposizione da BMPS in termini di servizi bancari e finanziari da remoto.

L'obiettivo è stato quello di valorizzare e diffondere i servizi digitali Digital Banking e Paschi Azienda On- line (PAO) proponendo l'esperienza online.

Sono state veicolate verso la Rete campagne commerciali finalizzate:

- ✓ all'apertura e all'attivazione del PAO o del Digital Banking;
- ✓ a incrementare la penetrazione e l'utilizzo dei servizi disponibili su PAO e Digital Banking (anticipi online, richiesta emissione carte di pagamento);
- ✓ alla sottoscrizione della Firma Elettronica Avanzata (FEA);
- ✓ alla sottoscrizione del servizio DOL (Documenti On Line) con l'obiettivo di efficientare le comunicazioni con il cliente e risparmiare sull'uso della carta;
- ✓ al recupero presso la clientela degli indirizzi mail mancanti.

Per la clientela Premium, titolare di Digital Banking, è stato reso disponibile il servizio di "**Web Collaboration**" che offre l'opportunità di ricevere proposte di Consulenza Base o Consulenza Avanzata personalizzate, elaborate tramite la Piattaforma *Advice* (dispositive solo su fondi OICR). Anche per la clientela Private il servizio di consulenza ha subito impatti significativi dovuti alle norme di contenimento della pandemia, così, al fine di garantire un servizio tempestivo anche nel periodo del *lockdown*, a marzo è stata potenziata la medesima piattaforma di "Web collaboration".

Da aprile a novembre circa il 9% dei clienti con Digital Banking ha utilizzato la Web Collaboration per un totale di circa 3250 proposte. Dal mese di dicembre 2020 i clienti con digital banking, grazie alla funzionalità di "Remote Collaboration", possono firmare digitalmente documenti e contratti inviati dalla Filiale: nel corso del 2021 tale modalità sarà utilizzabile anche per le proposte di Consulenza in materia di investimenti.

Sul fronte delle aziende una particolare attenzione è stata rivolta all'incentivazione del **processo di digitalizzazione mediante la proposizione di prodotti che promuovono la digitalizzazione dei pagamenti e il commercio elettronico**.

Sul fronte degli strumenti di pagamento è stata promossa la Carta Aziendale Prepagata denominata **Quickard Business**, caratterizzata da elevati standard di sicurezza nella gestione delle transazioni grazie a funzionalità come il *contactless*, il cambio del pin, il controllo per canale di utilizzo e zone geografiche e funzionalità di *alerting*.

Nel campo dei **Servizi di Acquiring**, forte della *partnership* con **Nexi**, la Banca si è concentrata in particolare a favorire il processo di digitalizzazione dei "micro esercenti", attraverso iniziative ed offerte come **Nexi Welcome**, una soluzione semplice che non prevede complessi processi di installazione, caratterizzata da un costo di ingresso molto basso ed assenza di un canone mensile. Per favorire gli esercenti nel periodo di *lockdown*, è stato inoltre diffuso il servizio **Pay By Link**, per gestire Pagamenti a distanza via mail, sms e chat incassando mediante l'invio di un semplice *link* e servizi di **Social Commerce**, per vendere e ricevere pagamenti, consentire prenotazioni o esporre listini online e sui social senza avere un sito *e-commerce*.

Nella stessa direzione va anche il **programma di "solidarietà digitale"** finalizzato alla restituzione delle commissioni sui pagamenti fino a 10€, per gli esercenti con un fatturato sotto i 400k/€ che ne faranno richiesta, per i clienti con offerte commerciali dedicate (offerta START). Inoltre, laddove previsti dal contratto, si è proceduto all'azzeramento del "valore commissionale minimo" e delle spese di inattività a beneficio degli esercenti colpiti dal fermo dovuto al *lockdown*.

In virtù della seconda direttiva sui servizi di pagamento, cosiddetta PSD2, nel 2020 ha assunto rilevanza la progettazione del nuovo servizio di Banca Attiva, che permetterà - a regime - l'interoperabilità tra conti e strumenti di pagamento di intermediari ed emittenti diversi. Il primo rilascio pubblico, che consentirà la visibilità in Digital Banking di Banca MPS dei conti e carte di terze parti, è previsto nella primavera 2021.

Inoltre, nel 2021, sempre in ottica di supporto della clientela, è prevista la prosecuzione della strategia omnicanale e full digital intrapresa con la progettualità sull'Offerta fuori sede, che consentirà alla clientela di poter sottoscrivere prodotti e servizi anche al di fuori dei locali della Banca.

Sicurezza informatica

La sicurezza informatica assume fondamentale importanza per la corretta erogazione dei servizi bancari online alla Clientela. La Banca, 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 attraverso la continua attenzione al mercato per l'individuazione degli opportuni strumenti di protezione della struttura tecnologica di supporto e di contrasto ai crimini e frodi di tipo informatico.

Le linee guida che ispirano lo sviluppo della sicurezza informatica sono formalizzate all'interno di un framework normativo interno che fornisce gli indirizzi, le metodologie e gli standard gestionali a tutte le Società del Gruppo. Quest'ultimo risulta 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 a requisiti normativi e regolamentari locali e globali quali:

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

Nel corso del 2020, in linea con il Piano Strategico della Sicurezza approvato dal CDA nel 2019, è stato portato a termine il progetto di sicurezza annuale con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza complessiva dei servizi aziendali per l'intero Gruppo Montepaschi; questo si è tradotto 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 Montepaschi.

Tra le principali iniziative compiute si segnalano:

- realizzazione del programma annuale di *awareness* sulla sicurezza informatica con erogazione di formazione ad-hoc su classi individuate di utenti, sviluppo della conoscenza dei temi di sicurezza inerenti all'utilizzo degli strumenti informatici, creazione e mantenimento del portale interno della sicurezza;
- ulteriore rafforzamento della governance di Gruppo con la attivazione di presidi di gestione e monitoraggio ancora più puntuali e verticali;
- completamento del piano annuale di sviluppo degli strumenti di difesa individuati per la riduzione del rischio inerente dei servizi informatici del Gruppo Montepaschi;
- collaborazione attraverso condivisione delle informazioni e dati con Organismi di Polizia

ed istituzioni/associazioni del comparto bancario al fine di elevare il contrasto verso crimini informatici e frodi informatiche;

- sottoscrizione di una polizza assicurativa a copertura dei rischi *cyber*.

Indicatori - SICUREZZA DEI SERVIZI	2020	2019	2018
Livello di sicurezza dell'infrastruttura tecnologica *	770	760	720

* 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.

Per il 2021 il Gruppo intende proseguire, in continuità con le linee di sviluppo tracciate nell'anno 2020, nella realizzazione degli obiettivi previsti dal Piano Strategico di Sicurezza, tramite interventi di governance, di processo, normativi e implementazioni IT a livello di Gruppo Montepaschi, tra i quali si riportano: la riorganizzazione dell'*Incident Response Team* (IRT/CERT) per il presidio e la gestione degli incidenti *cyber* a livello di Gruppo Montepaschi, il rafforzamento dei presidi di sicurezza dei servizi, la razionalizzazione dei servizi e dei processi antifrode.

Presidio tecnologico

Il Gruppo Montepaschi, per mezzo delle attività del Consorzio Operativo di Gruppo, ha definito una strategia IT, con l'obiettivo dell'eccellenza operativa ossia di migliorare costantemente la stabilità, le performance, la qualità e il livello di gradimento dei servizi erogati ai dipendenti e ai clienti del Gruppo.

L'evoluzione tecnologica e organizzativa del Consorzio è supportata da un modello strategico adeguato e in linea con gli obiettivi di business prefissati dal Gruppo e, nel contempo, in grado di cogliere tutte le opportunità che l'evoluzione tecnologica offrirà nel prossimo futuro. Il Consorzio per diventare *best practice* di mercato e motore del piano industriale del Gruppo mira a:

- essere il partner strategico del business nelle iniziative di crescita ed innovazione della banca e delle altre società clienti;
- essere propositivo per cogliere le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica;
- governare l'esercizio dei sistemi informativi del Gruppo, garantendo il miglior rapporto qualità/costi ed i più elevati standard di sicurezza e di *compliance*;
- garantire la *delivery* sui progetti con una attenzione rigorosa ai costi e al rispetto degli impegni presi.

La strategia IT 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 (espressi e non espressi) per creare un modello di rapporto banca cliente incentrato sulla possibilità di raggiungere la banca in ogni momento e da qualunque dispositivo.

Il raggiungimento di tale obiettivo è basato su diversi pilastri fra cui la digitalizzazione e la sicurezza del sistema informatico.

La digitalizzazione richiede un continuo e 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. Questi cambiamenti impongono altresì

un'attenzione costante a tutti i temi di sicurezza informatica in modo da contenere/ ridurre eventuali rischi da “*cyber crime*” del sistema informativo; attacchi informatici che potrebbero essere rivolti sia ai dipendenti che ai clienti.

Il Consorzio ha risposto alle necessità di cambiamento delle attività di business attraverso l'innovazione del proprio sistema infrastrutturale e applicativo. Sono proseguite, in linea con le *best practices* di mercato, il miglioramento e lo sviluppo di piattaforme (es.: Digital Banking, Digital Advisory, Digital Branch ma anche *Robot process automation* – RPA - in ambito credito, antiriciclaggio, portale assistenza), anche sperimentali (es.: Chatboat, Robo4advisory), per la proposizione di nuovi prodotti/ servizi e/o modalità di interazione banca utente.

Dal punto di vista organizzativo, per la gestione dei progetti, sono stati affinati ulteriormente i processi con l'obiettivo di semplificazione ed è stata avviata in maniera più estensiva l'adozione della metodologia "agile" per rispondere con maggiore qualità e in minor tempo alle esigenze di business (es. ambito credito, bilancio, rischi e conformità).

Si segnala inoltre la messa a regime del servizio di miglioramento continuo con l'obiettivo di garantire *nel continuum* un miglioramento della *user experience* delle applicazioni per permettere agli utenti (interni ed esterni) di interagire più semplicemente e facilmente con il sistema informatico; si occupa inoltre di innalzare gli standard di disponibilità, stabilità e performance del sistema informatico (es.: applicazioni, infrastruttura, accesso ai dati, sicurezza) per ridurre eventuali interruzioni di servizio e lentezza del sistema stesso.

Utilizzando un approccio end to end su tutto il processo viene monitorato e controllato sistematicamente tutto il sistema informatico per cercare elementi di miglioramento e realizzarne successivamente le ottimizzazioni di natura isofunzionale (ossia a parità di funzionalità utente). Assicura inoltre la gestione, la risoluzione e la comunicazione per eventuali incidenti/ malfunzionamenti informatici in modo da dare continuità al servizio.

La sicurezza informatica rappresenta uno dei pilastri fondamentali del sistema informatico e deve garantire resilienza, robustezza e reattività che il sistema stesso deve possedere per fronteggiare attacchi mirati a comprometterne il suo corretto funzionamento e le sue performance.

In particolare, nel 2020, è stato varato il progetto “Security Governance” con l'obiettivo di:

- migliorare la **Security Posture del Gruppo** per diminuire il **livello complessivo di esposizione al rischio informatico e di frode**;
- portare avanti le attività in linea con le indicazioni di **OSI IT Risk**, le **raccomandazioni rischi/audit** e il **Piano Strategico di Sicurezza Logica**;
- incrementare la **Security Awareness del Gruppo** quale mezzo di mitigazione degli incidenti informatici nell'ottica della salvaguardia della relazione verso i clienti;
- rafforzare la **piattaforma antifrode** in termini di presidio e monitoraggio dei fenomeni fraudolenti (SFM) tramite lo sviluppo del Piano Antifrode;

Altra iniziativa volta ad innalzare ulteriormente il livello di sicurezza del sistema informatico è il progetto di “Remediation del portafoglio applicativo”, ricompresa nel progetto di cui sopra, con l'obiettivo di verificare la robustezza e la rispondenza ai requisiti di sicurezza delle applicazioni del proprio sistema informatico che si sostanzia in:

- *assessment* per rilevare eventuali vulnerabilità di sicurezza delle applicazioni (web e client/server);
- porre in essere le opportune attività di *remediation* su eventuali vulnerabilità rilevate nella fase di *assessment*;

- *assessment* sulle applicazioni (web, client/server) per verificare la corretta implementazione applicativa delle regole di visibilità dei dati per gli utenti (*Data Access Review*);
- attività di *remediation* per corretta implementazione delle regole di visibilità.

Prosegue il percorso virtuoso nella riduzione dei rischi, in particolare quelli operativi, con la messa a terra del progetto di mantenimento del livello RAS (*risk appetite statement*) stabilito dalla banca attraverso l'aumento della resilienza del sistema informatico, con meccanismi di ridondanza, per diminuire le probabilità di disservizio, velocizzare l'individuazione delle problematiche e per ridurre i tempi di risoluzione. Implementazione della piattaforma di monitoraggio per determinare periodo/impatto di ciascun *major incident*, in ottemperanza alle nuove regole di classificazione dei *major Incident*.

Effettuate nel corso del 2020 ulteriori implementazioni per arricchire e perfezionare il modello di monitoraggio, già avviato nel corso del 2018 e 2019, con la presentazione e discussione dei risultati in due appositi comitati focalizzando l'attenzione sull'avanzamento del piano e della qualità del servizio erogato. Rientrano nel primo comitato il monitoraggio sulla percentuale di *delivery* dei *business requirements* (BR), il grado di soddisfazione della *delivery* e il tempo medio di rilascio in produzione del BR. Nel secondo comitato vengono osservate costantemente le performance, la disponibilità, l'efficacia e stabilità delle principali applicazioni del sistema informatico (es.: sportello, *digital banking*, *advice*, ATM) in ottica annuale e rispetto al target fissato.

GRI 418-1 Numero totale delle denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni della privacy dei clienti, suddiviso per:	2020	2019	2018
i. denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	2	3	5
ii. denunce da enti regolatori	0	2	2
Numero totale rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	2	5	7

6.6 SUPPORTO ALLA COMUNITÀ

6.6.1 IL PATRIMONIO ARTISTICO DEL GRUPPO MONTEPASCHI

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

La conservazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio artistico della Banca Monte dei Paschi di Siena, stratificatosi nel corso dei secoli a partire dal 1481, anno in cui il Monte di Pietà commissionò all'artista Benvenuto di Giovanni del Guasta la rappresentazione di una Madonna della Misericordia quale simbolo delle finalità umanitarie dell'Istituto, rappresentano un nucleo significativo della sua attività e concorrono a definirne l'identità. Le iniziative in ambito culturale rivestono da sempre una posizione di centralità nella politica di MPS, impattando in modo significativo sul *brand* e rafforzando la reputazione del Gruppo. Attraverso mirate strategie, che nel tempo hanno accresciuto la collezione che oggi vanta quasi 30.000 pezzi, la Banca ha costantemente condiviso le proprie opere organizzando negli anni molteplici mostre, rendendosi regolarmente disponibile a prestiti in ambito nazionale ed internazionale, aprendo gratuitamente le proprie sedi storiche al pubblico e, in tempi più recenti, realizzando video ed approfondimenti

digitali da utilizzare sulle moderne piattaforme di comunicazione. Costante ed 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 prestiti, esposizioni e consultazioni, ed anche per concordare linee strategiche di valorizzazione del patrimonio nei termini più corretti ed efficaci. Oltre a ciò, la Banca si impegna a conservare e tutelare il patrimonio, con periodici interventi di manutenzione e restauro condivisi e concordati con le locali Soprintendenze, avvalendosi di figure professionali di comprovata competenza ed esperienza.

Fruibilità del patrimonio artistico

Il diffondersi della pandemia da SARS-COV-2 e le conseguenti chiusure di musei, luoghi della cultura e sedi storiche non ha permesso per il 2020 la consueta fruibilità della collezione della Banca. L'iniziativa "Invito al Monte", che prevede l'apertura straordinaria di Rocca Salimbeni a Siena con visite guidate gratuite ed intrattenimento musicale a cura di Accademia Siena Jazz, evento promosso ed organizzato a partire da novembre 2019 dal Settore Sponsorizzazioni ed Eventi in collaborazione con il Settore Patrimonio Artistico, si è infatti concretizzata nel 2020 con due soli appuntamenti nel mese di gennaio e di febbraio, in quanto l'afflusso dei visitatori (n. 350 ospiti giornalieri) non avrebbe consentito di rispondere alle disposizioni in materia di distanziamento sociale previste dal Governo italiano ed accolte dalle policy interne della Banca. Per la stessa ragione nel 2020 non è stato possibile dare seguito a tutte le numerose richieste di visite guidate che provengono da scuole primarie e secondarie, Università, Associazioni varie, privati, studiosi, storici dell'arte, ecc.: sono state infatti effettuate n. 19 visite (a fronte delle n. 150 del 2019) con l'accesso di n. 142 persone nei mesi di gennaio, febbraio, agosto, settembre ed ottobre. Inoltre, a causa della cancellazione dei due Palii di Siena ordinari e per rispondere alle suddette esigenze di tutela della salute pubblica, è stata cancellata anche l'iniziativa "Banca Aperta", in cui solitamente il patrimonio artistico ed architettonico di Rocca Salimbeni viene messo a disposizione della comunità nelle giornate del 2 luglio e 15 e 16 agosto. Tuttavia, per condividere quanto più possibile un così importante giacimento culturale, nell'ambito della XIX edizione di "Invito a Palazzo" promossa dall'ABI e per quest'anno svoltasi in veste interamente digitale, la Banca ha voluto sostituire l'esperienza fisica della visita con contributi audio-video, immagini ed una scheda scientifica diffuse dal 3 al 10 ottobre su www.muvir.eu, sito che ospita digitalmente le collezioni delle banche italiane ed in cui MPS è presente con circa n. 140 beni della propria collezione.

Sono stati infine confermati tutti i contratti di comodato d'uso gratuito in essere, a conferma della volontà di rendere fruibili quante più opere ad una collettività eterogenea e diversificata.

Restauri, prestiti, valorizzazioni, consultazioni di materiali di archivio (dettagli in allegato)

Per quanto riguarda i restauri, nell'anno 2020 ne sono stati effettuati n. 8 (su 6 dipinti e 2 sculture) e ne sono programmati ulteriori n. 6 (su 5 dipinti e 1 arredo) per i primi mesi del 2021, oltre ad un

intervento di anossia che interesserà 2 sculture, 7 dipinti su tavola, 1 arredo. La scelta dei restauratori ha tenuto 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 interessato.

I prestiti sono stati n. 2 con 3 opere concesse in mostra, in netta flessione rispetto all'anno 2019, a causa della chiusura dei musei prevista dal Governo italiano come misura di contrasto al diffondersi della pandemia da SARS-COV-2.

Per quanto riguarda le valorizzazioni, sono stati acquistati due vetri museali a protezione delle seguenti opere: Antonio Donghi, *Interno con vaso o Vaso con giunchiglie gialle e fresie viola*, olio su tela, 1928 e Alberto Burri, *Senza titolo*, tecnica mista su tela, 1951. Inoltre, per 38 opere di grafica e 1 dipinto moderno sono state realizzate nuove cornici, e si è proceduto a mettere in sicurezza dipinti di grandi dimensioni con staffe ed altri materiali di supporto. Per quanto riguarda una importante collezione di monete e medaglie gonzaghesche pervenuta a seguito dell'incorporazione della Banca Agricola Mantovana e conservata a Mantova, è stato affidato un incarico di studio ed approfondimento al numismatico Massimo Rossi, che ha potuto visionare ogni singolo pezzo per valutarne il profilo storico-artistico, la conservazione e la rarità. La collezione, attualmente ricoverata in caveau per permettere la suddetta analisi, sarà trasportata nel 2021 presso la sede della Banca in Corso Vittorio Emanuele II, 30 a Mantova e sarà quindi resa disponibile alla collettività con visite guidate dedicate.

Le consultazioni dei materiali archivistici sono state n. 23.

Tutte le operazioni – di restauro, prestito, valorizzazione e consultazione – sono state concordate ed autorizzate dalle Soprintendenze competenti.

Adesione ad iniziative culturali promosse da ABI

La Banca prende costantemente parte al Gruppo di lavoro Relazioni Culturali di ABI (che ha il compito di individuare le strategie culturali comuni a tutti gli istituti bancari) e, come precedentemente accennato, ha aderito anche per il 2020 alla XIX edizione di "Invito a Palazzo. Arte e storia nelle Banche e nelle Fondazioni di origine bancaria", appuntamento che dal 2002 permette di visitare ambienti normalmente chiusi al pubblico e di ammirare il patrimonio artistico che le banche e le fondazioni detengono presso le proprie sedi, attirando l'attenzione di stampa, tv e radio locali e nazionali. L'edizione IAP 2020 è stata pensata in versione interamente digitale e la Banca ha partecipato con quattro contributi audiovideo, immagini in alta risoluzione e una scheda scientifica relativa alla propria Sede storica di Siena (Palazzo Salimbeni: Fondaco, Cortile detto della Dogana, Archivio storico, Sala di studio e consultazione, Museo San Donato e Pinacoteca annessa, Scala Spadolini, Galleria Peruzziana, Salone della Rocca, Torre). Per promuovere l'evento, sono stati realizzati tre post su Facebook, Twitter e Instagram, uno per ciascun canale. Tutti e tre i post sono stati pubblicati nella giornata di sabato 3 ottobre con l'obiettivo di indirizzare direttamente gli utenti al sito del MuVir-Museo virtuale delle Banche in

Italia (www.muvir.eu). L'iniziativa è stata rafforzata da una campagna di comunicazione social *ad hoc*, in linea con la natura ed il *target* dell'evento, e ha visto una presenza costante sui canali Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn attraverso una produzione totale di 449 lanci mirati sia alla promozione del singolo palazzo aperto che dell'intera manifestazione, così distribuiti: 90 Facebook, 90 Instagram, 76 LinkedIn, 93 Twitter, 100 post rilanciati di banche e fondazioni. Accessi, letture e visualizzazioni dei contenuti hanno generato un totale di visualizzazioni pari a 52.600 di cui 12.700 su Facebook, 10.800 su Instagram, 10.000 su LinkedIn, 15.400 su Twitter, 2500 su Youtube e 4800 sul sito Palazzi.abi.it..

Collaborazioni esterne

La Banca sostiene l'Associazione MUS.E, a cui il Comune di Firenze ha affidato la valorizzazione del Museo Novecento di Firenze, nella mostra *Henry Moore. The sculptor's drawings* che avrebbe dovuto svolgersi dal 23 ottobre 2020 al 18 febbraio 2021 con la curatela scientifica di Sergio Risaliti. L'esposizione, inizialmente rinviata a causa del protrarsi della pandemia e poi programmata a partire da gennaio 2021, ha l'obiettivo di proporre un approfondimento sull'artista e sul valore del disegno in relazione con la scultura, prendendo spunto da una rilettura di alcuni dei temi centrali nella produzione di Moore. La Banca figurerà sia come *sponsor* che come prestatore di una significativa opera di Moore, *Modello per forma animale*, scultura a tutto tondo in bronzo, 1969-1971, esempio di piccole dimensioni della sperimentazione che l'artista mise in atto negli anni Settanta.

Analisi della collezione

La Collezione d'arte consta di n. 29.767 opere, per un valore complessivo a bilancio di circa € 120 mln. 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 storici. 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: n. 3.122 opere interessate da vincoli ministeriali di varia natura per un valore complessivo di circa 103,4 mln; n. 5.434 opere con vincolo *ex-lege* L. 1089/39 per un valore complessivo di circa 2,3 mln; n. 20.431 opere ed arredi liberi da qualsiasi vincolo per un controvalore di circa 8,7 mln; n. 780 opere, per un valore complessivo di circa 5,7 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.

Aspetti normativi

Le attività collegate alla gestione, tutela e conservazione del patrimonio artistico sono regolamentate nella normativa aziendale D02341; 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, valori di Bilancio e assicurativi, esposizioni e bibliografia, oltre a materiali, immagini e documenti correlati. Per l'aggiornamento dei dati ed 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 ed in altri fabbricati di proprietà ancorché non adibiti ad attività bancaria, nonché nei locali della Fondazione Accademia Musicale Chigiana.

VALORIZZAZIONI PATRIMONIO ARTISTICO ANNO 2020

Vetro museale e fondo *Vaso di fiori* di Antonio Donghi (5048499)

Fornitura vetro museale e sostituzione fondo Ranfagni cornici

Vetro museale *Senza titolo* di Alberto Burri (5048139)

Fornitura vetro museale Ranfagni cornici

Cornici opere di grafica

Fornitura a cura di Luca Romani (L'angolo dell'arte)

n. 29 cornici opere di grafica, n. 1 vetro dipinto

Cornici opere di grafica

Fornitura a cura di Beaux Arts

n. 9 cornici opere di grafica

Staffe a sostegno di Donghi (*Donne per le scale*) e Severini (*L'equilibriste*)

Fornitura a cura di Alberti srl

Due teche espositive per sculture Libero Andreotti (geni musicali)

Fornitura a cura di Mobilnova

n. 2 teche espositive comprensive di illuminazione

PRESTITI COLLEZIONE D'ARTE ANNO 2020

Storie del Novecento in Toscana. Soffici, Viani, Rosai, Maccari, Marcucci, Venturi: dal ritorno dell'ordine alla conquista del «disordine»

presso Lucca Center of Contemporary Art – Lucca

25 gennaio – 30 agosto 2020

Ardengo Soffici, *I pini*, olio su tela, 1924, inv. 5048503

Lorenzo Viani, *Le Apuane*, olio su tavola, 1933 circa, inv. 5048333

Ulisse. L'arte e il mito

presso Musei San Domenico – Forlì

14 febbraio – 31 ottobre 2020

Bernardino Mei, *Oreste uccide Egisto e Clitemnestra*, olio su tela, 1654, inv. 381663

RESTAURI COLLEZIONI D'ARTE ANNO 2020

Dipinti

Bernardino Mei, *Oreste uccide Egisto e Clitemnestra*, olio su tela, 1676, n. inv. 381663
restauro a cura di Caporali Celentano Restauri snc

Bernardino Mei, *Amore curato dal Tempo con l'acqua del fiume Lete*, olio su tela, 1653, n. inv. 381807
restauro a cura di Caporali Celentano Restauri snc

Anton Van Dick (attr.), *Ritratto maschile*, olio su tela, n. inv. 612481
restauro a cura di Jacopo Antonio Carli

Jacob Jordaens, *Festino di Erode*, olio su tavola, n. inv. 615256
restauro a cura di Jacopo Antonio Carli

Marco Salerni, *Frammento grafico*, tecnica a encausto, XX secolo, n. inv. 386516
restauro a cura di Jacopo Antonio Carli

Anonimo, *Miracolo di un Santo Cappuccino*, olio su tela, XVIII secolo, n. inv. 5048375
restauro a cura di Jacopo Antonio Carli

Sculture

Teodoro Bevilacqua (Darko), *Donna che cavalca un crostaceo*, scultura a tutto tondo non datata, n. inv. 689250
restauro a cura di Raffaella Turco

Vico Consorti, *Abbondanza con sullo sfondo monumenti d'Italia*, scultura a tutto tondo in bronzo, n. inv. 504499
restauro a cura di Brocchi 1815

6.6.2 SPONSORIZZAZIONI ED EVENTI SUL TERRITORIO

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

Da tempo, Banca Monte dei Paschi di Siena ha scelto di consolidare la propria relazione con i territori e con le comunità attraverso il ricorso a eventi e sponsorizzazioni, da intendersi come leve di comunicazione, contatto e *branding* con lo scopo di irrobustire la reputazione e l'accreditamento correlato. Il 2020 ha costituito, come purtroppo noto a causa della pandemia da COVID-19, una stagione di rallentamenti a più livelli. Tali condizioni hanno comportato impatti inevitabili anche sulle strategie ed i piani d'azione della Banca in termini di sponsorizzazioni ed eventi, dovendo rinunciare alla condivisione fisica tradizionale. Nonostante ciò, Banca Monte dei

Paschi di Siena – cogliendo le opportunità che la digitalizzazione ha offerto, in particolare nei mesi più cupi della pandemia – ha rigenerato le modalità di interazione con le varie tipologie di *stakeholder* (*media relation*, clienti *captive* e *prospect*, associazioni, enti ed istituzioni), puntando alla rinnovata narrazione di una Banca che sfida il presente e costruisce un futuro orientato sempre più marcatamente ad un’innovazione sostenibile nel tempo. Tutto ciò, eleggendo a cifra distintiva i valori di semplicità e di ascolto di comunità e persone.

Nel 2020, raccogliendo la consolidata eredità del 2019 in questo senso, la Banca ha confermato l’intenzione di valorizzare il proprio patrimonio culturale e artistico, declinando arte e bellezza come veicoli di benessere della collettività e di arricchimento personale ed emotivo. Al tempo stesso, ha posto i valori della conoscenza e della loro divulgazione al centro delle proprie azioni, a dimostrazione che l’arte debba essere uno dei riferimenti per il potenziale miglioramento sociale e culturale. Tali presupposti si sono concretati secondo specifiche direzioni:

- Promuovere e favorire iniziative in campo artistico e culturale, utilizzando opere d’arte e d’intelletto legate ai territori di riferimento (mostre, restauri e iniziative specifiche): dopo la positiva esperienza di fine 2019, a gennaio e a febbraio 2020 si sono svolte due edizioni fisiche di *“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. L’evento ha raccolto 700 presenze nelle due tappe. Il potenziale prosieguo del progetto nel resto dell’anno, tuttavia, è stato inficiato dall’insorgenza della pandemia.

Altrettanto valore ha generato la partecipazione della Banca, quale partner, all’iniziativa *“2050 Archifest – Abitare il mondo altrimenti”*, la rassegna convegnistica tenutasi a Colle val d’Elsa (Si) dal 14 settembre al 4 ottobre: con un nutrito programma di seminari, incontri, laboratori, performance ed eventi – in presenza di enti, istituzioni, associazioni e rappresentanti del mondo universitario e culturale – la cittadina è stata al centro del dibattito sul futuro delle città e del territorio. Con una particolarità: il festival ha avuto come epicentro e simbolo proprio la filiale principale della Banca a Colle, che insiste sull’opera realizzata nel 1973 dell’architetto Giovanni Michelucci, bene culturale tutelato e di rilevante valore storico per l’iconico stile impiegato ed il forte potere comunicativo. La filiale è tornata così ad essere spazio socialmente condiviso, e non solo luogo della trattativa commerciale per eccellenza, oltre che agorà per un confronto pubblico sull’architettura, sul proprio ruolo civile e sui temi della rigenerazione urbana in ottica sostenibile.

In questa sezione non va dimenticata la collaborazione che la Banca e il Comune di Siena hanno profuso nel progetto editoriale dal titolo *“Percorsi, storie e segreti delle Terre di Siena”*. Si tratta di 81 itinerari a Siena e nel territorio circostante, noto come *“Terre di Siena”*: nove collane cartacee (con ulteriore riverbero web su <https://www.terredisiena.it/cammini-outdoor/>) composte, ciascuna, da 9 itinerari per un totale di 81 storie. Nove sono appunto i comuni che compongono il comprensorio ideale delle Terre di Siena: Asciano, Buonconvento, Chiusdino, Monteroni d’Arbia, Monticiano, Murlo, Rapolano Terme, Siena e Sovicille. I contenuti spaziano dalla scoperta di storie, personaggi, pagine letterarie connessi ai luoghi simbolici del territorio al rinvenimento dei cammini della fede, su tutti la Via Francigena, passando poi per il racconto degli antichi mestieri e dell’artigianato fino ai sapori tradizionali. Una chiave di lettura inedita, con un obiettivo ben preciso: rileggere le traiettorie del turismo e indirizzare i flussi verso quei siti meno conosciuti del territorio senese, ma non per questo meno meritevoli di essere raccontati e vissuti;

- Confermare le *partnership* con le Accademie d'arte con iniziative dedicate ai giovani artisti attraverso strumenti digitali: con l'*Accademia di Brera* di Milano la Banca, attraverso apposita convenzione, ha inteso ribadire la storica collaborazione a sostegno degli studenti e dei docenti dell'ente lombardo di alta formazione artistica. Sul fronte dei talenti emergenti la Banca ha rinnovato il supporto alla *Fondazione Accademia Musicale Chigiana*, eccellenza di Siena nota in tutto il mondo, tesa a valorizzare e promuovere il patrimonio musicale nazionale e internazionale e a dare man forte all'alta formazione e alla crescita professionale dei giovani campioni della musica classica;
- Intensificare 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 il restauro degli arazzi di Raffaello di Palazzo Ducale hanno scandito, con il sostegno di Banca e Fondazione locale, il 2020 culturale e sociale di Mantova, sul cui territorio la Fondazione ha accentuato le azioni tese a mettere a disposizione, con tempestività, risorse per la gestione dell'emergenza sanitaria e per il sostegno di iniziative indirizzate all'ambito sociale; su Padova spicca in particolare il contributo di Banca e Fondazione Antonveneta in favore delle attività scientifiche e di ricerca condotte dalla Fondazione per la Ricerca Biomedica Avanzata: nello specifico, il sostegno è valso all'acquisto di nuova strumentazione per lo sviluppo del laboratorio istologico dell'Istituto, che analizza la struttura microscopica dei tessuti e degli organi in ottica mitocondriale;
- Accrescere l'impegno nell'ambito delle pari opportunità: la Banca ha confermato di aver intrapreso un fattivo percorso di valorizzazione del ruolo della donna anche attraverso una più compiuta sensibilità nei riguardi di quelle iniziative che offrano una realizzazione culturale e materiale quanto più completa possibile. In questa direzione, la Banca ha ospitato nei propri spazi della sede storica di Rocca Salimbeni, il 29 gennaio, il convegno "*Donne in quota: il valore della diversità nella cultura d'impresa alla luce della legge Golfo-Mosca*": proposto dalla Camera di Commercio di Arezzo-Siena insieme al Comitato Imprenditoria Femminile, ha costituito l'evento conclusivo del corso formativo "Donne in quota", volto a promuovere il valore ed il talento delle donne, ma è stato anche occasione di confronto con enti, associazioni e professioniste dell'imprenditoria sull'inserimento di quote di genere nei Consigli di Amministrazione di società quotate e a partecipazione pubblica (tra i relatori, anche l'allora presidente di Banca Monte dei Paschi di Siena, Stefania Bariatti).
Da citare, infine, nell'ambito della manifestazione "Wine&Siena", la collaborazione garantita dalla Banca agli organizzatori della rassegna enologica per ospitare il convegno "*Donne nel mondo del vino. L'impresa femminile nel settore e l'accesso al credito*", che – alla presenza di vari attori del mondo vitivinicolo, aziendale e istituzionale – ha accreditato la Banca, e la città di Siena, come laboratorio di idee finalizzate a far crescere l'imprenditoria femminile nel mondo della vitivinicoltura, incentivando l'equiparazione delle opportunità anche nei processi di accesso al credito.

Le attività connesse a eventi e sponsorizzazioni sono formalmente regolamentate nella normativa aziendale D00953, 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 al decreto legislativo n. 231 del 2001 concernente la responsabilità amministrativa degli enti.

6.6.3 MPS ORIENTA

G4-FS16

Le iniziative del programma MPS Orienta sono dedicate all'orientamento professionale, allo sviluppo di competenze trasversali, all'educazione finanziaria e, in generale, ai rapporti con scuole e università. Il programma ha l'obiettivo di rafforzare il legame tra percorsi di studio e mondo del lavoro, sostenere lo sviluppo economico e sociale del Paese, contribuire a strategie di crescita sostenibili e consolidare il rapporto con il territorio dove il Gruppo opera.

Le principali iniziative mirano a:

- sviluppare collaborazioni con università e scuole di specializzazione per rafforzare il legame tra mondo accademico e mondo del lavoro e renderlo più stabile e strutturato;
- promuovere progetti e attivare percorsi di accoglienza, formazione, orientamento e educazione finanziaria con scuole medie e superiori;
- progettare e organizzare attività di orientamento al lavoro e educazione finanziaria da promuovere sull'esterno, su tutto il territorio nazionale, attraverso *workshop* dedicati ai giovani.

Queste le principali iniziative del progetto nel 2020.

- **Rapporti con scuole e università (tirocini e docenze)** - Il Gruppo ha all'attivo convenzioni con oltre 30 università e master su tutto il territorio nazionale. Questi accordi permettono, da una parte, a giovani laureati o laureandi di svolgere tirocini in funzioni specialistiche coerenti con i percorsi di studi, e dall'altra ai professionisti MPS di portare la loro esperienza nelle aule di formazione universitarie. Nel 2020 nel Gruppo sono stati attivati circa 70 tirocini in strutture centrali, alcuni dei quali conclusi con l'assunzione. A seguito della sospensione di tutti i tirocini (marzo 2020) in ottemperanza ai provvedimenti di legge per il contrasto al Coronavirus, MPS è stata una delle prime aziende, secondo quanto riferito dai soggetti promotori, a ripristinare e regolare il loro svolgimento in modalità lavoro agile.
- **Apprendistato di alta formazione e ricerca** - Nel 2020 l'azienda ha riservato ai laureandi dell'Università di Siena 15 contratti di apprendistato. I giovani selezionati sono stati inseriti in settori ad alta specializzazione per consentire un confronto diretto tra materie di studio e attività professionali. A conclusione del periodo di apprendistato di 12 mesi, a valle di un processo di valutazione, gli apprendisti sono confermati con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato.
- **Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento** (ex Alternanza Scuola-Lavoro) - Nel 2020 l'azienda ha avviato convenzioni con 10 scuole secondarie superiori (due scuole per ogni Area Territoriale) per progetti di formazione, sviluppo di competenze trasversali, orientamento al lavoro e di educazione finanziaria. Il progetto che prevedeva cinque step tra incontri presso le scuole, *workshop*, laboratori presso l'azienda e premiazione finale, è stato sospeso a inizio marzo 2020 in ottemperanza ai provvedimenti di legge per il contrasto al Coronavirus. Fino ad allora erano stati svolti 10 incontri presso le scuole con circa 700 studenti coinvolti e giornate di orientamento con 4 scuole (2 di Roma e 2 di Napoli) con circa 80 studenti coinvolti per un'intera giornata.
- **Talent Day** - Nel 2020 l'azienda aveva progettato un ciclo di 8 incontri in altrettante città italiane dell'MPS Talent Day, *workshop* di orientamento al lavoro e formazione aperto ai giovani tra i 18 e i

27 anni. I primi 2 eventi (Napoli e Lecce) hanno coinvolto circa 120 studenti e raccolto 360 adesioni in pochi giorni. Le tappe successive sono state sospese in ottemperanza ai provvedimenti di legge per il contrasto al Coronavirus. Ai partecipanti è stato sottoposto un questionario di *customer care* anonimo per valutare la concretezza degli argomenti trattati e l'utilità delle informazioni ricevute. La valutazione complessiva dell'iniziativa si è attestata a 4,51 su una scala da 1 a 5.

- **Career Day** - Rappresentanti di BMPS hanno partecipato ai Career Day (online) organizzati dall'Università di Siena e di Verona, dove hanno preso parte circa 250 studenti universitari.

Nel 2020 MPS Orienta e MPS Welfare hanno lavorato in *partnership* a due progetti di orientamento e formazione dedicati ai dipendenti del Gruppo e alle loro famiglie.

- **Professione Genitori** - Strumento di *people caring* per supportare i dipendenti MPS che hanno figli dai 4 ai 18 anni. Con una piattaforma di *community based learning*, il progetto, diviso in diversi percorsi in base all'età dei ragazzi, ha offerto supporto ai genitori per accompagnare e sostenere i propri figli nelle loro scelte scolastiche e formative.

- **Università online** - MPS ha sottoscritto una convenzione con Unitelma, università telematica della Sapienza, per permettere ai propri dipendenti e ai loro familiari di poter iniziare o riprendere un percorso di studi qualificato in modalità flessibile e a prezzo agevolato.

Indicatori MPS Orienta	2020	2019	2018
Apprendistato – Contratti	15	16	5
Tirocini – Attivazioni	70	105	120
ASL – Scuole coinvolte	10	24	18
ASL – Studenti coinvolti	80	68	75
Talent Day – Tappe sul territorio	2	3	6
Talent Day – Partecipanti	122	167	296
Career Day – Partecipanti	250	400	350

Nota metodologica rispetto agli indicatori MPS Orienta presenti nella DNF 2020: i dati dei contratti di apprendistato sono stati spostati in avanti di un esercizio in quanto si riferiscono all'anno di attivazione e non più all'anno di avvio della selezione (pertanto, rispetto alla tabella pubblicata nella DNF 2019, il dato del 2018 passa da 16 a 5 e il dato del 2019 da 15 a 16).

Nel 2021 saranno supportate a titolo gratuito, con apposite convenzioni e progetti formativi, 7 scuole secondarie superiori operanti in territori difficili e/o disagiati, in prevalenza nel Sud Italia, in attività di formazione, orientamento al lavoro e educazione finanziaria.

6.6.4 EDUCAZIONE FINANZIARIA

G4-FS16

La pandemia è stata anche alla base della turbolenza dei mercati finanziari che ha caratterizzato il 2020. È stato pertanto opportuno affiancare, ai tradizionali percorsi formativi, delle iniziative volte a dare un supporto specifico e tempestivo, anche al fine di fornire le competenze necessarie ad erogare un servizio alla clientela in grado di soddisfare i bisogni legati al contesto di riferimento. A tal proposito per i Gestori Private e Family Office sono state implementate delle iniziative digitali, in collaborazione con le case di investimento:

- Digital B2B: ciclo di *webinar* interattivi destinati alla Rete Wealth Management con contenuti erogati da figure specializzate, che hanno offerto approfondimenti sull'andamento dei mercati finanziari, sulle soluzioni d'investimento per superare anche le fasi più difficili, nonché un supporto per comprendere i fenomeni, tutt'altro che ordinari, che hanno caratterizzato l'anno. Tra gli altri temi rilevanti trattati troviamo: ESG, politiche monetarie, scenari, *outlook*, ecc.

Nel periodo marzo-dicembre 2020 sono stati realizzati 70 *webinar* info-formativi, della durata complessiva di 53 ore di formazione, destinati a 385 risorse.

Ogni risorsa è stata inserita all'interno di un percorso, accedendo così a più *webinar* durante tutto l'anno, per un totale di circa 10 ore di formazione pro-capite.

- 5 minuti con: rubrica nata nel periodo del *lockdown* e consistente nella pubblicazione di brevi video, realizzati in collaborazione con le case di investimento, che avevano la funzione di aggiornare costantemente la Rete Wealth Management sui mercati finanziari, profondamente influenzati dalla pandemia e dal rallentamento dell'economia.

Grazie a un'informazione costante e a una formazione altamente focalizzata sui temi contingenti trattati dai video, i *banker* hanno potuto supportare la clientela offrendo un servizio di consulenza specializzato e tempestivo nei mesi più critici dell'anno. Il focus sui temi di attualità, la valenza info-formativa, la visione on demand e la breve durata dei video sono gli elementi che hanno caratterizzato questa rubrica che è stata confermata nel palinsesto formativo anche dopo il *lockdown*. Da marzo, mese del lancio dell'iniziativa, a dicembre 2020 sono stati pubblicati 95 contributi per un totale di 3.840 visualizzazioni al 31 dicembre 2020.

Nel mese di novembre 2020, è stato realizzato un ciclo di 5 appuntamenti on line dal titolo "Evoluzione Sostenibile: Investiamo con Responsabilità sul Futuro", un percorso info-formativo dedicato a circa 2.000 partecipanti fra gestori e clienti in tutta Italia, in collaborazione con BlackRock, partner di Banca Monte dei Paschi di Siena.

La sostenibilità intesa come standard delle scelte di investimenti per il futuro, questo il tema affrontato grazie alle testimonianze di manager di Banca MPS, BlackRock e di alcuni testimonial del mondo imprenditoriale che partendo dagli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030 dell'Onu, hanno toccato alcuni temi rilevanti quali il futuro dei trasporti elettrici, l'economia circolare, i nuovi *trend* legati alla sicurezza alimentare, le logiche sostenibili di CRM e lo sviluppo del brand e infine la *Green Energy*.

Da segnalare infine la forte attenzione per l'aggiornamento continuo della Rete sui mercati finanziari, sulle nuove soluzioni di investimento con focus dedicato agli investimenti ESG, sugli aggiornamenti normativi in tema di investimenti nonché sulla piattaforma di *web-collaboration*

per la gestione del portafoglio finanziario, attraverso la consulenza da remoto alla clientela. In particolare, sono state attivate periodiche sessioni *webinar* per il *front-end* e *skype* settimanali per gli specialisti investimenti e finanza in collaborazione con i diversi partner finanziari (Sgr, Compagnia di assicurazione etc.).

#MpsEdu

La rubrica #MpsEdu è un’iniziativa di educazione finanziaria che ad oggi ha trovato spazio sui principali social media in cui la Banca è presente: Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram. MpsEdu nasce come “dizionario finanziario” ad inizio 2018 con un formato statico solo su Instagram per essere rivisitata nel 2020 con un formato video che ha trovato spazio anche sugli altri canali. In questo tempo sono stati pubblicati oltre 50 contenuti.

L’attuale formato dinamico dura circa 20” ed è incentrato su un tema ogni volta diverso: si va da termini di uso relativamente comune a espressioni più specialistiche. Il formato dinamico e fresco delle pillole video ha lo scopo di incuriosire e stimolare chi le guarda ad approfondire le tematiche riguardanti la finanza e l’economia.

Ogni pillola di MpsEdu è stata vista mediamente 14.363 volte e in totale MpsEdu è stata “intercettata” 301.624 volte.

CANALE	TIPOLOGIA	TOTALE	MEDIA
Facebook	<i>impression</i>	82.357	4.575
Instagram	<i>impression</i>	35.376	1.608
Twitter	visualizzazioni	38.420	1.746
Linkedin	visualizzazioni	145.471	6.612
TOTALE	<i>impression + visualizzazioni</i>	301.624	14.363

LE INIZIATIVE DI BANCA WIDIBA

La consapevolezza finanziaria

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 patrimoniale che metta al centro i suoi reali bisogni e quelli del suo nucleo familiare, partendo proprio dalla **consapevolezza**.

Nel 2020 sono stati organizzati **eventi web info-formativi dedicati alla clientela *prospect* e *in house***, 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.

Risultati 2020:

- 11 serate virtuali con i clienti sul tema delle risorse economiche e *budgeting* familiare, patrocinate dal MEF
- 8 eventi formativi virtuali con la collaborazione di Professione Finanza, società di formazione in ambito finanziario certificata UNI EN ISO 9001:2015
- 8 serate virtuali dedicate alla clientela femminile sul tema del *Diversity & Inclusion Speaking* nel settore della finanza
- 1 evento virtuale dedicato a tutte le consulenti finanziarie.

Ask Widiba

Allo stesso tempo, in un periodo come quello che stiamo vivendo e in cui l'incertezza in economia è diffusa, i consulenti finanziari, con le loro competenze, possono svolgere un ruolo fondamentale nel rispondere a dubbi e domande. Per questo motivo, una serie di sessioni live da 30 minuti circa sui canali social di Banca Widiba, da giugno a dicembre 2020 con i Consulenti Finanziari come protagonisti, affiancati da esperti di vari settori (ad es. economia, sostenibilità, *leadership* femminile, psicologia, sport, business, linguaggio), hanno affrontato da punti di vista diversi i temi più stringenti dell'attualità e risposto alle domande per risolvere i dubbi degli utenti e trasmettere un messaggio positivo.

Risultati:

30.000 *views* social

19.000 interazioni social

7. IL CAPITALE UMANO

PRB 5

SDGs 3 SDGs 4 SDGs 5 SDGs 8 SDGs 10 SDGs 16

La valorizzazione del capitale umano, che distingue e caratterizza le persone all'interno di MPS è sempre stata un obiettivo strategico.

Tale modalità di approccio, attento alla ricerca delle coerenze in ottica di sviluppo, crescita, sostegno e inclusione, ha permesso di affrontare, con grande reattività e coesione un momento storico molto complesso senza perdere di vista i programmi già previsti e progettare quelli futuri.

In particolare, il percorso di ristrutturazione del Gruppo Montepaschi e l'esigenza di trovare una soluzione strutturale che possa consentirgli un futuro sostenibile nel tempo, è un argomento molto dibattuto e presente da tempo sulla stampa nazionale e di conseguenza, sempre all'attenzione dell'intera popolazione aziendale.

L'insieme di informazioni su questo argomento è un tema che trova eco all'interno della Banca e, per certi versi, ne determina il clima. Prevale comunque un approccio fattuale e l'impegno di tutti per essere banca e fare la banca, sostenere i clienti e le loro esigenze, anche per rispondere ai bisogni e alle complessità determinate dall'emergenza sanitaria.

Il top management in modo costante e trasparente aggiorna i dipendenti, e in ogni occasione afferma l'importanza di focalizzarsi sugli obiettivi correnti e sulle attività progettuali contenute nel Piano Industriale, che ha intrapreso il suo percorso di approvazione con le competenti autorità.

7.1 TUTELA DELLE RISORSE UMANE

GRI 102-7 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-8 GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 102-37 GRI 102-41
GRI 201-3 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 402-1 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI
403-5 GRI 403-6 GRI 403-8 GRI 403-9

L'emergenza sanitaria legata al COVID-19 ha condizionato la realizzazione delle progettualità già pianificate a fine 2019 e ha imposto una nuova formulazione di priorità e iniziative.

La tutela della salute di colleghi e clienti, la salvaguardia delle situazioni di fragilità e l'impegno a garantire l'operatività, sono stati il filo conduttore di un 2020 nel corso del quale, però, un grosso sforzo è stato profuso nel portare avanti le attività con l'obiettivo di mantenere una "normalità" di gestione complessiva.

È stato rimodulato in modalità *webinar* il Piano formativo e sono proseguite le consuete attività in ambito sviluppo (per esempio la valutazione) e gestione delle risorse umane, welfare, comunicazione interna.

Nell'ottica di salvaguardia della salute dei colleghi c'è stato, tra le altre cose, un diffuso ricorso al lavoro agile che ha rappresentato un efficace e fondamentale strumento per combinare le esigenze di tutela della salute delle persone, la continuità operativa e la conciliazione vita/lavoro.

7.1.1 SALUTE E SICUREZZA

Con l'insorgenza dell'emergenza dovuta alla pandemia da COVID-19 la Direzione Chief Safety Officer (CSO) ha da subito coinvolto il Coordinatore dei medici del Servizio Sanitario di Gruppo per attivare un presidio sanitario a tutela della salute dei dipendenti. Inoltre, per far fronte a questo evento straordinario, è stato implementato un modello di governance della crisi articolato su più livelli:

- **strategico**, con il Comitato Direttivo riunito con frequenza pressoché quotidiana e tenuto sistematicamente al corrente dell'evolversi della situazione e coinvolto nell'assunzione delle decisioni più rilevanti;
- **tattico**, con il Comitato di Crisi per la Continuità Operativa in Sessione Operativa, a guida Chief Operating Officer e composto dalle funzioni di controllo, di supporto e con ownership su processi critici e sistemici;
- **operativo**, con la costituzione di un Team a guida Chief Safety Officer ("Situation Room"), con compiti di allineamento operativo continuo, condivisione delle proposte operative, trasmissione delle decisioni strategiche, attivazione delle escalation necessarie.

Allo scopo di facilitare i processi decisionali, il modello descritto si è arricchito con la costituzione di un **Comitato Gestione Crisi Covid 19** composto da 5 componenti del Comitato Direttivo (CCO, COO, CHCO, CSO, DG del COG), con compiti di analisi e soluzione urgente delle questioni principali ed allineamento del Comitato Direttivo"

Sono stati tenuti allineamenti di consultazione periodici con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

In particolare, il Gruppo ha affrontato il periodo emergenziale ponendosi come principali obiettivi:

- ✓ la salvaguardia della salute di colleghi e clienti
- ✓ la continuità nell'erogazione dei propri servizi alla clientela

Continuità nella operatività di Rete:

- le Filiali della Banca hanno operato in contesto di emergenza secondo i principi di salvaguardia della salute delle persone ed in attuazione delle disposizioni governative e del Protocollo di settore, nell'intento di assicurare il servizio essenziale al territorio ed alle comunità;
- a seconda del particolare momento e dell'area geografica, le filiali sono rimaste chiuse, o aperte solo per appuntamento, con o senza cassa, sempre nel rispetto della normativa di volta in volta vigente e con l'intento di tutelare la salute dei lavoratori e dei clienti.

Lavoro agile:

Il lavoro agile ha rappresentato una delle misure precauzionali per il contenimento della diffusione della pandemia. La sua sperimentazione, avviata nel gruppo già dal 2017, ha agevolato l'implementazione massiva delle condizioni tecniche organizzative e in poche settimane è stata rafforzata l'infrastruttura tecnologica e strumentale con dotazione di PC portatili alla quasi totalità dei dipendenti ed è stata estesa la capacità di connessione tramite VPN (*Virtual Private Network*).

Durante l'anno, per armonizzare le normative emergenziali tenendo conto del contesto organizzativo e delle situazioni meritevoli di attenzione, è stato siglato un accordo sindacale per favorire anche nella rete commerciale l'accesso al lavoro agile con particolare attenzione alle situazioni di fragilità e di supporto alla genitorialità in costanza dell'emergenza.

L'utilizzo del lavoro agile, funzionale all'andamento delle diverse fasi dell'emergenza COVID-19, ha raggiunto medie del 75% circa (80% in DG e 70% in Rete – vs. 15% nel 2019).

In questo contesto, il Gruppo, a maggio del 2020, ha deciso di realizzare una rilevazione riservata a tutti i dipendenti per raccogliere indicazioni e sentiment in merito all'iniziativa. La rilevazione, con circa 11.000 questionari compilati, ha evidenziato una percentuale di soddisfazione del 54%. L'esperienza diffusa di tale strumento ha infatti anticipato un nuovo approccio al lavoro con l'utilizzo di strumenti digitali e la necessità di prestare una maggiore attenzione alle dinamiche di *work life balance*.

Altre misure di contrasto alla diffusione del virus:

- sono stati installati presso le strutture di rete per gli addetti a contatto con il pubblico schermi di protezione in plexiglas e strisce distanziatrici per la clientela;
- in fase di maggiore emergenza, è stata attivata la turnazione settimanale tra colleghi volta a garantire l'operatività di filiale attraverso l'alternanza di due team dell'organico;
- la presenza quotidiana delle risorse è sempre in un numero tale da rispettare il distanziamento sociale di almeno 1,8 metri tra una seduta e l'altra;
- tutte le strutture vengono costantemente dotate di mascherine, gel igienizzante ecc;
- è stato rafforzato il servizio di pulizia dei locali e il servizio di manutenzione straordinaria degli impianti di trattamento aria e degli impianti di condizionamento.

Presidio Sanitario:

- è stato attivato un presidio sanitario da parte del Coordinatore dei Medici Competenti al fine di analizzare l'evolversi della situazione di emergenza e predisporre le misure necessarie;

- è stata costituita una specifica casella di posta elettronica per accogliere e valutare le richieste delle risorse con particolari fragilità e/o con patologie attuali e pregresse;
- è stata messa a disposizione una ulteriore copertura assicurativa per il periodo di emergenza sanitaria;
- al fine di rafforzare la strategia anti COVID-19 è stato previsto un sostegno ai dipendenti attraverso un rimborso del vaccino antinfluenzale. Inoltre, è stata ampliata la copertura sanitaria presente con la possibilità di rimborso dei test sierologici e dei tamponi.

Centro di Ascolto:

- è stata estesa la fascia oraria del servizio del centro di supporto psicologico professionale, denominato “Ascolto in Azione”, messo a disposizione dalla Banca e dedicato ai dipendenti con garanzia di anonimato;

Informazione costante al personale:

Sono stati attivati canali di comunicazione specifici sull'emergenza COVID-19 allo scopo di informare tempestivamente tutti i dipendenti, in particolare:

- le informative a tutti i dipendenti inviate per posta elettronica;
- un'apposita sezione della intranet aziendale dedicata all'emergenza;
- le FAQ aziendali sull'emergenza coronavirus costantemente aggiornate;
- un'apposita casella di posta per i dipendenti a cui rivolgere richieste o dubbi;
- interventi periodici in live streaming dei membri del Comitato di Direzione con Q&A immediato;
- incontri con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e le Organizzazioni Sindacali, tenuti regolarmente aggiornati circa gli sviluppi dell'emergenza;
- costante allineamento con le Aziende del Gruppo.

Supporto normativo dinamico

Il modello operativo è stato sostenuto con un set normativo dinamico, finalizzato a regolamentarne le nuove procedure e modalità operative, anche per l'esecuzione dei processi da remoto.

Oltre alle attività relative alla gestione dell'emergenza sanitaria sono proseguite quelle ordinarie relative agli adempimenti obbligatori (ordinari e straordinari, cioè scaturiti da necessità non prevedibili) e quelle relative alle attività volontarie. Gli adempimenti obbligatori ordinari comprendono 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.

Gli adempimenti straordinari riguardano attività non prevedibili quali per esempio interventi volti a migliorare il benessere lavorativo di soggetti con peculiarità specifiche. Di seguito i progetti in corso per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- **Valutazione dei fattori di pericolo d'incendio e identificazione delle persone esposte al rischio incendio:** verifica e monitoraggio delle pratiche per le attività di prevenzione incendi su alcuni grandi immobili;
- **Aggiornamento della Valutazione del Rischio biologico con l'inserimento della valutazione del Rischio COVID-19;**

- **Proseguimento delle attività di rilevazione della presenza e dello stato di eventuali materiali contenenti amianto nelle sedi di lavoro:** Attività ordinarie di monitoraggio e intervento su specifici immobili;
- **Valutazione delle categorie di lavoratori che utilizzano il videoterminale, in modo sistematico o abituale, per almeno 20 ore settimanali, dedotte le interruzioni:** Rivalutazione dei cluster e aggiornamento dei ruoli da considerare videoterminalisti;
- **Valutazione approfondita (Soggettiva) dello Stress da Lavoro Correlato:** A completamento dell'indagine nel 2020, individuazione dei fattori di rischio per cluster ed eventuale adozione delle misure di mitigazione;
- **Attività di rilevazione delle varie componenti del rischio rapina (Rischio Esogeno Globale, Rischio Esogeno di Settore, Rischio Inerente, Rischio Residuo):** Attività ordinarie di valutazione e integrazione delle misure di mitigazione del rischio.

Sono inoltre proseguiti progetti volontari come il mantenimento dei sistemi di gestione certificati. Attualmente sono certificati secondo la norma OHSAS 18001 i sistemi di gestione salute e sicurezza di BMPS e Consorzio Operativo di Gruppo (COG), mentre in MPS Capital Services (MPSCS) e Magazzini Generali Fiduciari Mantova la certificazione del sistema di gestione è migrata alla norma ISO 45001; la migrazione per BMPS e COG è prevista per il primo semestre del 2021. Inoltre, sono certificate secondo la norma ISO 14001 i sistemi di gestione ambientali di BMPS e MPSCS.

In considerazione dell'emergenza sanitaria, è stato intrapreso un processo di validazione dei Protocolli di prevenzione del contagio di BMPS e delle aziende del Gruppo da parte di un Ente esterno qualificato. Il processo prevede una valutazione e validazione del Protocollo e una serie di audit interni per la verifica del rispetto dello stesso su un campione rappresentativo di sedi.

Per MPS Fiduciaria e Magazzini Generali Fiduciari il processo di validazione è concluso. Per quanto riguarda BMPS il Protocollo è stato validato ma non sono terminati gli *audit* sulle sedi a causa dell'intensificarsi dell'emergenza. Per le altre aziende (MPSLF, MPSCS e WIDIBA) il processo di validazione è in fase di attivazione.

Per quanto riguarda i progetti inseriti all'interno del Piano di Promozione della Salute sul Lavoro 2020/2021 sul Lavoro 2020/2021 (PSL), a causa dell'emergenza sanitaria, hanno subito una proroga nel piano di realizzazione. Tali attività hanno l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dei lavoratori, accrescere la produttività, ridurre l'assenteismo, aumentare la motivazione e la consapevolezza, promuovere un'immagine positiva e attenta ai bisogni del personale.

Gli impegni del Gruppo

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 alla loro riduzione ad 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 Montepaschi, 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 Montepaschi a operare in coerenza con i suddetti principi, richiedendo alle stesse di adottare la medesima *Safety Policy* e di conformarsi al SGSSL.

Le responsabilità

La Capogruppo, il COG, MPSCS e Magazzini Generali Fiduciari hanno implementato un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, 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 migrazione dei sistemi alla Norma ISO 45001:2018 per la Banca MPS e per il COG. Il passaggio alla nuova norma è già avvenuto nel corso del 2020 per MPSCS e Magazzini Generali Fiduciari.

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 ed alla ISO 45001.

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 DVR sono individuati i possibili fattori di pericolo per la sicurezza e la salute dei lavoratori e sono programmati 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. 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.

Il DVR di BMPS e di ogni altra azienda del Gruppo Montepaschi è aggiornato periodicamente in relazione alle attività svolte.

L'ultimo aggiornamento del DVR di BMPS risale al 30 settembre 2020.

Tra le attività e i progetti più importanti svolti nel corso dell'ultimo periodo, si segnalano:

- l'aggiornamento della valutazione del rischio biologico a seguito della pandemia di COVID-19;
- il proseguimento delle attività per la valutazione del rischio stress lavoro correlato fase approfondita o soggettiva;
- il proseguimento della installazione di Defibrillatori Automatici Esterni - DAE negli immobili più popolati e relativo programma formativo;
- il progetto AIRONE pluriennale, che prevede degli interventi presso diversi immobili volti a risolvere le non conformità e le obsolescenze impiantistiche;
- la razionalizzazione degli archivi al fine di ridurre il rischio incendio nelle sedi ove presenti;
- la costituzione all'interno del servizio Prevenzione Protezione Ambiente di Banca MPS del nuovo settore Presidio Prevenzione e Protezione Grandi Immobili con l'insediamento dei *Building Safety Manager*;
- la validazione da parte di un Ente Esterno del Protocollo Aziendale COVID-19.

AZIENDE seguite dal Servizio di Prevenzione e Protezione BMPS- Data Aggiornamento DVR:

- Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. al 30/09/2020
- Consorzio Operativo Gruppo Montepaschi 30/09/2020
- Monte Paschi Fiduciaria S.p.A. 30/09/2020
- MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. 30/09/2020
- MPS Leasing & Factoring S.p.A 30/09/2020
- Widiba S.p.A. 30/09/2020
- Magazzini Generali Fiduciari S.p.A. 31/10/2020
- MPS Tenimenti 31/11/2020

Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

A seguito delle ultime elezioni dei RLS, svoltesi nel 2018 risultano attualmente in carica 31 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza che rappresentano i lavoratori di tutto il Gruppo.

Nel corso del 2020, sono state effettuati numerosi incontri di consultazione (ex art. 50, D. Lgs. 81/08) sul tema della gestione dell’Emergenza Sanitaria ed altri sempre nell’ambito della salute e sicurezza. Oltre a queste sono, comunque, proseguiti gli incontri periodici di consultazione in area territoriale per l’esame delle problematiche specifiche presenti nelle singole realtà territoriali.

Nel mese di novembre 2020, si è svolta la riunione periodica ex art. 35 del D. Lgs. 81/08 finalizzata all’attività di consultazione su diversi temi in materia di salute e sicurezza incentrati prevalentemente sull’aggiornamento Documento di Valutazione dei Rischi e sui principali temi e progetti in corso.

I RLS, in tale occasione, sono stati coinvolti sull’andamento del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e consultati per la redazione del programma di miglioramento.

Servizi di medicina del lavoro

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 oltre 30 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. La sorveglianza sanitaria ordinaria prosegue compatibilmente con l’attuale fase di emergenza che determina la limitazione degli spostamenti, tenendo conto della periodicità espressa dal Medico Competente Territoriale, rispettando le misure igieniche contenute nelle indicazioni del Ministero della Salute (cd. decalogo).

Sono privilegiate, in questo periodo le visite che possano rivestire carattere di urgenza e di indifferibilità quali:

- la visita medica su richiesta del lavoratore;
- la visita medica precedente alla ripresa del lavoro dopo assenza per malattia superiore a 60 giorni continuativi.

Presso le sedi ove viene effettuata la sorveglianza sanitaria, è stato predisposto un piano di pulizie giornaliere con materiale sanificante quale gel alcolico e ipoclorito o alcol anche da utilizzare per sanificare scrivania, pc portatile ecc.

Durante le attività di sorveglianza sanitaria, ai sensi dell'art. 41 del D. Lgs 81/08, al fine di applicare le misure di prevenzione della diffusione delle infezioni per via respiratoria, è stato adottato un "nuovo modello organizzativo" di gestione delle attività sanitarie.

In particolare, per lo svolgimento delle predette attività presso le varie sedi viene garantito che:

- ✓ l'effettuazione delle visite mediche avviene esclusivamente in locali che abbiano adeguati caratteri igienico sanitari (stanze ampie, in grado di garantire il distanziamento sociale, con disponibilità di servizi igienici e che le stesse siano adeguatamente sanificate, ecc.);
- ✓ l'organizzazione delle visite avviene in modo che non si preveda il sovraffollamento dei lavoratori nei luoghi di attesa;
- ✓ la programmazione delle visite avviene secondo criteri precisi, ovvero una visita almeno ogni 30 minuti circa, per permettere al Medico di attuare anche le procedure di sanificazioni degli strumenti utilizzati (fonendoscopia, cambio dei guanti, pulizia della scrivania ecc.);
- ✓ tutti i lavoratori vengono preventivamente avvisati di indossare una mascherina e di procedere all'igienizzazione delle proprie mani, prima di presentarsi alla visita;
- ✓ tutti i lavoratori vengono preventivamente avvisati che in caso di febbre o sintomi respiratori anche lievi non devono presentarsi alla visita.

Per quanto attiene invece all'attività di sopralluogo del Medico Competente, questa è finalizzata anche alla valutazione della corretta applicazione delle misure per il contenimento della diffusione del COVID-19 definite dall'azienda in applicazione della normativa vigente. Eventuali anomalie rilevate sono annotate nelle *check-list* di sopralluogo e comunicate al Servizio Prevenzione e Protezione.

È stato attivato inoltre un presidio sanitario da parte del Coordinatore dei Medici del Servizio Sanitario di Gruppo al fine di analizzare l'evolversi della situazione di emergenza e predisporre le contromisure necessarie. Tale Presidio opera attraverso momenti quotidiani di allineamento, di approfondimento e di condivisione delle proposte operative necessarie per far fronte all'emergenza COVID-19.

Il medico competente collabora con il Datore di Lavoro di BMPS e delle aziende del Gruppo nell'integrare e proporre tutte le misure di regolamentazione legate al COVID-19; definisce specifiche azioni e ulteriori misure di prevenzione per il contenimento del rischio di trasmissione del COVID-19.

Il Coordinatore del Servizio Sanitario di Gruppo è consultato in merito alle azioni da mettere in atto nel caso di presenza in azienda di persone (dipendenti o clienti) individuate come "positive", "contatti stretti" o casi "sospetto/probabile/confermato". È altresì consultato, se necessario, per la valutazione della riammissione al lavoro dei "positivi", dei "contatti stretti" e dei casi sospetti/probabili.

Una valutazione da parte del medico competente è prevista anche nei casi di rientro dopo un periodo di isolamento fiduciario disposto dall'Autorità sanitaria.

Inoltre, Il medico competente valuta situazioni di particolare fragilità e patologie attuali o pregresse dei dipendenti e l'azienda provvede alla loro tutela nel rispetto della privacy. Tale attenzione viene estesa anche nella fase dell'eventuale ritorno a lavoro ponendo particolare interesse ai soggetti portatori di specifiche patologie anche in relazione all'età.

Infine, l'emergenza sanitaria espone tutti a fattori di stress e disagio che non potevano essere preventivati prima della diffusione del virus. La difficoltà ad affrontare le restrizioni, le modifiche

nella quotidianità, la gestione della vita familiare, la preoccupazione per la salute propria e dei propri cari unite alla necessità per tanti di lavorare da casa possono essere fonte di disagio.

Lo stress e il disagio hanno un primo e fondamentale argine nel supporto e nel sostegno psicologico ed è fondamentale che questi vengano promossi da professionisti.

È attivo da tempo in Banca uno strumento di ascolto denominato “Ascolto in Azione” tramite il quale, in regime di terzietà e totale anonimato, i lavoratori possono avere a disposizione un team di psicologi per aiutarli a superare i momenti di difficoltà. Sono state, pertanto, ampliate le modalità e gli orari di accesso del centro di ascolto.

GRI 403-3 - Servizi di medicina del lavoro			
<i>Nota: Analisi sorveglianza sanitaria: vedi richieste specifiche GRI. Lo scorso anno abbiamo rendicontato i dati relativi alle visite mediche, che potremmo nuovamente rendicontare per una questione di continuità</i>	2020	2019	2018
Visite periodiche	30	1.618	2.520
Visite su richiesta	78	151	166
Sopralluoghi medici	976	1.332	1.451

GRI 403-8 - Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro						
	2020		2019		2018	
	N. dipendenti	%	N. dipendenti	%	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	20.767	98%	21.375	98%	22.245	98%
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 interno	20.767	98%	21.375	98%	22.245	98%
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	20.767	98%	21.375	98%	22.245	98%

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro						
	2020		2019		2018	
	n. infortuni	indice di frequenza	n. infortuni	indice di frequenza	n. infortuni	indice di frequenza
Decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0		0		0	
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) *	0		0		0	
Infortuni sul lavoro registrabili	71	2,26	104	3,28	109	3,32
NOTA: Indice di frequenza degli infortuni sul lavoro registrabili= (il numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000 (il numero di ore lavorate è 31.389.982,10).						

*Si considerano infortuni con gravi conseguenze quelli che comportano un'assenza dal posto di lavoro superiore a 180 giorni ad eccezione dei casi Covid.

Inoltre, sono stati rendicontati gli infortuni in itinere.

	2020		2019		2018	
	n. infortuni	indice di frequenza	n. infortuni	indice di frequenza	n. infortuni	indice di frequenza
Infortuni in itinere	97	3,09	167	5,27	210	6,40
NOTA: Indice di frequenza degli infortuni in itinere = (il numero di infortuni in itinere /numero di ore lavorate) x 1.000.000.						

Dall'analisi degli indici infortunistici si evince che nell'anno 2020 il numero di infortuni e gli indici di frequenza sul lavoro e in itinere sono in notevole diminuzione rispetto agli anni precedenti; tale calo è stato, in un certo qual modo, favorito dalla fruizione del lavoro agile, fortemente incentivato a causa dell'emergenza sanitaria. Si segnala che si sono registrati nell'anno due situazioni di infortunio Covid con assenza superiore a sei mesi.

7.1.2 WELFARE

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 in MPS e nel Gruppo ha radici antiche. Ogni suo 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.

Di seguito 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 lavoro agile; su questo aspetto sono stati già avviati degli approfondimenti sull'evoluzione dello strumento anche in base alle evidenze raccolte dall'esperienza maturata nel 2020;

- ✓ MPSolidale: 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;
- ✓ l'assunzione di familiari di dipendenti deceduti in costanza di servizio (o in costanza di esodo);
- ✓ 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 diverse abilità, per anziani non autosufficienti...);
- ✓ l'attività della Cassa di Previdenza MPS che gestisce parte del proprio patrimonio immobiliare prevedendo condizioni di locazione su base convenzionale anche ai dipendenti del Gruppo.

Il Welfare è un elemento centrale della contrattazione di secondo livello e ha continuato nel 2020 a essere punto di riferimento per tutti i colleghi, nei suoi istituti principali, grazie al costante confronto con le OO.SS..

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).

L'emergenza sanitaria ha fatto emergere nuovi bisogni di cui il welfare interno non ha potuto non tenere conto ed è stato pertanto opportuno rivedere in ottica evolutiva alcuni istituti che lo compongono, tenendo in considerazione i seguenti *driver*: conciliazione vita/lavoro, tutela della salute e sostegno al reddito.

Il sostegno alla salute e al benessere dei colleghi si è concretizzato anche con la sottoscrizione della Copertura Assicurativa COVID-19 in estensione anche nel 2021, che prevede una diaria in caso di ricovero, un'erogazione una tantum a seguito di degenza in terapia intensiva e prestazioni assistenziali post ricovero.

Nel periodo del *lockdown* è stata siglata una convenzione per l'acquisto online di farmaci e un servizio di fisioterapia con l'iscrizione a lezioni online di attività motoria fisioterapica "guidata" da fisioterapisti abilitati. Inoltre, in linea con la strategia anti COVID-19, prevista dal Ministero della Salute, che ha offerto il vaccino antinfluenzale alle categorie a rischio, la Banca ha esteso la stessa opportunità a tutti i dipendenti offrendo il rimborso.

Il periodo di *lockdown* ha fatto emergere nuovi bisogni ed esigenze; tra queste si è evidenziata la necessità di supporto ai genitori che si sono dovuti confrontare con un nuovo scenario di convivenza forzata e i figli impegnati a seguire le lezioni a casa in modalità "didattica a distanza"; in quest'ottica è stato proposto in collaborazione con MPS Orienta il Progetto Professione Genitori. Il progetto, che proseguirà fino a marzo 2021, offre l'opportunità di partecipare a *webinar* di approfondimento sui temi della genitorialità a cura di psicologi ed esperti in materia e offre inoltre incontri di orientamento scolastico sia per i genitori sia per i figli dei dipendenti.

Nel 2020, il Welfare interno è stato inoltre migliorato e ampliato con interventi sulle condizioni dei finanziamenti ai dipendenti, ampliamento dell'accesso alla previdenza complementare aziendale.

Sulla base degli accordi sindacali nel tempo sottoscritti, nel 2020 sono state ulteriormente 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:

- articolazione differente delle giornate di solidarietà obbligatorie (assenza non retribuita) in relazione alla RAL posseduta favorendo i livelli retributivi più bassi;
- contributo straordinario dei dirigenti, che si è concretizzato con una trattenuta effettuata sulla quota di retribuzione eccedente alla soglia prestabilita.

Prosegue l'impegno di promuovere la piena occupazione e una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile nel tempo, che permetta di valorizzare e sviluppare le competenze di ognuno. In particolare, nel 2021 l'obiettivo del welfare interno è quello di rispondere ai bisogni dei colleghi con attenzione alla conciliazione vita/lavoro, di tutela della salute e di sostegno al reddito.

Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento

Dal 1° novembre 2020 sono stati rinnovati i Fondi Pensione. Con un intenso e articolato lavoro, la Banca e le OO.SS. hanno revisionato gli Statuti del Fondo Pensione e della Cassa di Previdenza, approvati infine dalla Vigilanza COVIP e dai Consigli di Amministrazione di entrambi gli Enti. Il Fondo Pensione MPS è diventato il punto di riferimento del sistema pensionistico integrativo, supportando la piattaforma di Welfare per tutto il Gruppo Montepaschi, grazie alla possibilità di adesione estesa anche agli altri colleghi delle aziende del Gruppo e la possibilità di accesso da parte dei familiari fiscalmente a carico. 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 dal Fondo Pensione MPS e dalla Cassa di Previdenza MPS nei rispettivi "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 misura la performance qualitativa ESG del portafoglio oltre supportare i Fondi in ambito di adeguamento normativo ed in specifiche tematiche legate anche alla partecipazione alle attività promosse da UNPRI e dal Forum per la Finanza Sostenibile.

Il Settore Fondi di Previdenza della Banca MPS, destinatario del mandato di gestione contrattualizzato tra la Banca e i Fondi MPS, procede a effettuare in modo sistematico uno screening negativo che porta all'esclusione dall'investimento di tutte le società coinvolte nella produzione di armi, e in particolare di mine antiuomo e bombe a grappolo.

Inoltre, nell'ambito del citato mandato di gestione dei Fondi Pensione, la Banca:

1. utilizza una procedura finalizzata all'individuazione di controversie "gravi" al fine di tutelarsi dall'esposizione a rischi reputazionali, utilizzando il *Controversy Score* disponibile su Morningstar Direct;

2. utilizza modelli interni di valutazione *bottom-up* (Valuta Titoli) che per singole azioni ed emittenti di bond affiancano, alle tradizionali analisi sulle variabili finanziarie, le variabili ESG;
3. effettua una valutazione interna del rating ESG medio di portafoglio sulla base del Sustainalytics score associato ad ogni singolo strumento in portafoglio.

Per quanto attiene i Fondi di Previdenza è stata formalizzato nella normativa aziendale il processo di selezione singoli titoli (azionari e obbligazionari) e fondi OICR della valutazione delle variabili ESG ad integrazione delle tradizionali variabili finanziarie.

Negli ultimi anni, il Fondo Pensione MPS e la Cassa di Previdenza MPS (rispettivamente AUM (Asset Under Management) € 1,5 mld e 0,80 mld) sono risultati tra le *best practice* in ambito ESG nella categoria dei fondi pensione preesistenti nella graduatoria stilata dal Forum per la Finanza Sostenibile. Sotto il profilo della *Governance*, entrambi i Fondi hanno Consigli di Amministrazione ugualmente rappresentati per genere.

Il personale attivo iscritto alla sezione integrativa della Cassa di Previdenza della Banca al 31.12.2020 era di 154 unità (97 uomini, 57 donne) con una passività, determinata secondo i principi contabili internazionali e sulla base delle prestazioni degli impegni di I livello, di euro 15.400.091.

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

In relazione al bilancio semplificato (cosiddetto Surplus/(Deficit)), considerando che per i 2.434 pensionati (1.234 uomini, 1.200 donne) 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 85.461.489, nell'ambito di un patrimonio complessivo che a novembre 2020 ammontava a € 309.656.522 (valore certificato dalla Banca Depositaria) destinato al pagamento delle pensioni integrative di primo e secondo livello:

7.1.3 POLITICHE RETRIBUTIVE

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 al perseguimento delle seguenti 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 applicabili;
- favorire la realizzazione degli obiettivi strategici di breve e lungo termine rafforzando il legame tra retribuzione e performance;
- fidelizzare le risorse già presenti 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.

Processo per determinare la retribuzione

La composizione degli assetti retributivi segue le prassi di mercato ed è costituita da una componente fissa e una variabile. La retribuzione fissa, che è la principale componente del valore economico distribuito ai dipendenti, è allineata ai livelli tabellari previsti dal CCNL di settore e dalla contrattazione aziendale tempo per tempo vigenti.

La combinazione tra le due componenti è stabilita *ex ante* per ciascuna sottocategoria di personale, in conformità con le disposizioni in materia in modo da non indurre a comportamenti orientati a un'eccessiva assunzione dei rischi.

Il processo di determinazione della retribuzione è dettagliato nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti, disponibile nella sezione Corporate Governance del nostro sito internet www.gruppomps.it.

Coinvolgimento degli *stakeholder* nella retribuzione

La sempre maggiore attenzione dei regolatori nazionali ed europei sul tema della remunerazione indirizza il Gruppo verso la corretta elaborazione e attuazione dei sistemi di remunerazione, assicurando che siano applicati al fine di garantire la sostenibilità nel medio - lungo periodo, mantenendo alta la propria competitività e facilitando la convergenza di interessi dei diversi *stakeholder*. 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 politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti rende massima la trasparenza delle politiche adottate dal Gruppo per accrescere la consapevolezza degli azionisti sui sistemi di remunerazione e incentivazione.

7.1.4 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

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

A tal proposito anche le misure di riduzione degli organici previste dal Piano di Ristrutturazione 2017-2021, sono state gestite d'intesa con le Organizzazioni Sindacali attraverso il ricorso al Fondo di Solidarietà di Settore. A tal proposito è stato sottoscritto nel mese di agosto, l'accordo sul "Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione, della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente delle imprese di credito" che ha previsto la riduzione degli organici di n.560 risorse, da gestire con soluzioni che consentano il raggiungimento degli obiettivi con il minor impatto sociale possibile. A fronte del programma di uscite per il Fondo di Solidarietà è in fase di implementazione un piano di assunzioni (un ingresso ogni 2 uscite da completare entro il 2021).

Per la copertura di ruoli vacanti, il Gruppo adotta il principio della valorizzazione e sviluppo delle professionalità interne attraverso l'applicazione delle politiche di gestione delle risorse umane,

con la possibilità di ricorrere alle selezioni interne (c.d. *Job Posting*) nel caso in cui non possa essere efficacemente risolta mediante la gestione ordinaria della mobilità. In caso di impossibilità di copertura interna dell'esigenza, si attiva il ricorso al mercato attraverso selezione esterna.

Il numero di risorse da assumere viene definito nell'ambito della pianificazione annuale degli organici in linea con le previsioni di budget annuale, la cui approvazione è di competenza del CdA. Il Gruppo ricerca e seleziona il personale attraverso specifici processi normati internamente e sulla base di criteri di oggettività, competenza e professionalità.

Come previsto dagli accordi sindacali vigenti, in caso di assunzioni numericamente significative in ruoli di ingresso, l'Azienda avvia un confronto con le OO.SS. sulle metodologie selettive da adottare.

Nel 2020 sono state assunte 77* risorse:

- 39 (31 Banca, 8 Società del Gruppo) assunzioni a tempo indeterminato di cui 16 appartenenti alla categoria dei disabili e 1 familiare di dipendente deceduto in servizio;
- 15 (tutti Banca) laureandi con contratti di Apprendistato di Alta Formazione e Ricerca;
- 23 (17 Banca, 6 Società del Gruppo) risorse inserite con contratti di lavoro a tempo determinato, per la quasi totalità poi trasformati a tempo indeterminato.

* Le 77 assunzioni sono al netto di 17 ulteriori ingressi in attuazione di provvedimenti giudiziari.

Nel quarto trimestre 2020 è stata avviata una selezione su numeri importanti (oltre 7mila candidature, oltre 300 colloqui) per l'assunzione durante tutto il 2021 di giovani risorse da destinare alla Rete Filiali.

Il Gruppo è dotato di una specifica direttiva in materia di Selezione Risorse Umane che stabilisce principi e responsabilità. Le fasi del processo di selezione esterna sono:

- analisi dell'esigenza;
- individuazione del *benchmark* di mercato e verifica della disponibilità di budget;
- attivazione dei canali di *recruiting* e delle modalità di selezione;
- selezione e individuazione del vincitore;
- delibera dell'assunzione;
- *reporting* e monitoraggio verso gli organi deliberanti.

L'inserimento avviene attraverso strutturati percorsi di *onboarding* e formazione differenziati a seconda del ruolo ricoperto.

All'istaurarsi del rapporto di lavoro, ogni risorsa riceve informazioni sulle caratteristiche della funzione da svolgere, sugli elementi normativi regolati dal CCNL e specifiche informative su tutela dati personali (GDPR), antiriciclaggio, legge 231, codice etico, prevenzione e sicurezza, codice di autodisciplina, ecc..

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.

Per quanto riguarda i dati relativi al personale il periodo rendicontato, per tenere conto delle cessazioni al 31 dicembre e in allineamento per quanto fatto per il Bilancio Consolidato, sono da intendersi dal 2 gennaio 2020 al 1° gennaio 2021.

INDICATORI OCCUPAZIONE

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	2020	2019	2018
GRI 102-7 DIPENDENTI TOTALI (N.)	21.211	21.814	22.699
UOMINI	10.316	10.739	11.352
DONNE	10.895	11.075	11.347
CLASSI DI ETA'			
fino ai 30 anni	281	244	231
da 31 a 50 anni	11.602	11.607	12.396
oltre 50 anni	9.328	9.963	10.072
TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
Full time tempo indeterminato (n.)	18.986	19.476	20.358
UOMINI	10.191	10.593	11.224
DONNE	8.795	8.883	9.134
Full time TI con Part Time a scadenza (n.)	2.015	2.101	2.097
UOMINI	94	106	103
DONNE	1.921	1.995	1.994
Part-time Tempo Indeterminato (n.)	147	165	189
UOMINI	10	10	9
DONNE	137	155	180
TI Part-Time con orario FT TD (n.)	39	38	32
UOMINI	7	8	8
DONNE	32	30	24
Full time Tempo Determinato (n.)	14	18	23
UOMINI	8	10	8
DONNE	6	8	15
Full time Apprendistato (n.)	10	15	0
UOMINI	6	11	0
DONNE	4	4	0
Part-time Tempo Determinato (n.)	0	1	0
UOMINI		1	0
DONNE		0	0
Full Time	19.049	19.547	20.413
UOMINI	10.212	10.622	11.240
DONNE	8.837	8.925	9.173
Part Time	2.162	2.267	2.286

UOMINI	104	117	112
DONNE	2.058	2.150	2.174

Legenda: FT- Orario di lavoro Full Time; PT- Orario di lavoro Part Time; TD – Contratto a Tempo Determinato; TI – Contratto a Tempo Indeterminato

GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover (numero totale e tasso)	2020	2019	2018
ASSUNZIONI	94	167	95
UOMINI	51	84	40
DONNE	43	83	55
GENERE (%)			
UOMINI + DONNE	0,4%	0,8%	0,4%
UOMINI	0,5%	0,8%	0,4%
DONNE	0,4%	0,7%	0,5%
CLASSI DI ETA'			
fino ai 30 anni	48	105	39
da 31 a 50 anni	40	55	49
oltre 50 anni	6	7	7
CLASSI DI ETA' (%)			
fino ai 30 anni	17,1%	43,0%	16,9%
da 31 a 50 anni	0,3%	0,5%	0,4%
oltre 50 anni	0,1%	0,1%	0,1%
TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
Full time tempo indeterminato	56	61	78
Full time Tempo Determinato	23	89	17
Full time Apprendistato	15	16	0
Tempo Indeterminato Part-Time			
TI Full-Time con PT a scadenza			
Part time Tempo Determinato		1	0
FT	94	165	93
PT		2	2
Cessazioni N.	774	1065	300
UOMINI	504	708	217
DONNE	270	357	83
GENERE (%)			
UOMINI + DONNE	3,6%	4,9%	1,3%
UOMINI	4,9%	6,6%	1,9%
DONNE	2,5%	3,2%	0,7%
CLASSI DI ETA'			
fino a 30 anni	6	14	5
da 31 a 50 anni	96	129	144
oltre 50 anni	672	922	151
CLASSI DI ETA' (%)			

fino ai 30 anni	2,1%	5,7%	2,2%
da 31 a 50 anni	0,8%	1,1%	1,2%
oltre 50 anni	7,2%	9,3%	1,5%
Turnover dimissioni volontarie %	0,9%	1,4%	1,1%

NOTA: Nel 2020 il numero delle assunzioni è diminuito rispetto al 2019, tornando sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti. Relativamente alle cessazioni nel 2020 e nel 2019 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 560, 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 quadriennio, ovvero comprese tra le 200 e le 350 risorse all'anno. Rispetto alla DNF 2019 si segnala che sono stati integrati i tassi di assunzione e turnover suddivisi per genere e fascia di età per tutto il triennio di rendicontazione.

GRI 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	2020	2019	2018
Copertura benefit dipendenti part-time e a termine vs dipendenti a tempo pieno	100,0%	100,0%	100,0%

NOTA: Riferimento CCNL di settore vigente articolo 35 punto 11. I Benefit coprono indistintamente i dipendenti a tempo pieno, i part-time e quelli con contratto a tempo determinato.

GRI 401-3 Congedo parentale	2020			2019			2018		
	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI
Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	6925	4143	2782	7216	4291	2925	7512	4440	3072
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (*)	1191	1106	85	1621	1523	98	1690	1625	65
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	1143	1058	85	1613	1516	97	1683	1572	111
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	1608	1511	97	1677	1566	111	1714	1629	85
Tasso di rientro al lavoro e tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	95,96%			99,51%			99,50%		
	99,69%			99,64%			98,50%		

(*)Al rientro dal congedo parentale il mantenimento del posto di lavoro è garantito al 100%. Occorre precisare inoltre che il congedo parentale, ai sensi delle vigenti norme di legge può essere fruito fino ai 12 anni di età del bambino. Si

precisa che i dati del 2018 sono riferiti ai dipendenti assunti presso la Capogruppo, Mps Capital Services, MPS Leasing&Factoring, Widiba mentre per il 2019/2020 come da paragrafo “2.4 – Perimetro di rendicontazione”.

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.

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. I processi di Gestione Risorse Umane puntano a valorizzare le opportunità professionali, attraverso piani di sviluppo professionale e manageriale che assicurino la massima copertura degli organici includendo, tra gli altri, percorsi formativi di riqualificazione per l’adeguamento delle competenze.

Sono stati effettuati interventi evolutivi all’applicativo di gestione utilizzato dalla Filiera HR (*HR Cloud*) che già dal 2019 è stato reso disponibile in alcune sue funzionalità anche alla *Business Line*. Lo strumento conferma la propria funzione di supporto alle attività di gestione HR continuando a evolvere in un’ottica di semplificazione ed efficienza operativa.

7.1.5 RILEVAZIONI DI CLIMA

L’ascolto delle persone è per le Risorse Umane del Gruppo un elemento fondante della relazione con i dipendenti ed è praticato in modo continuativo e strutturato. Le rilevazioni di clima interno sono ormai una prassi consolidata e danno modo a tutti i dipendenti di prendere una posizione ed esprimere il proprio giudizio sulla vita lavorativa all’interno del Gruppo. Oltre alla già citata indagine sul lavoro agile e all’importante rilevazione del dicembre 2019 sullo Stress Lavoro Correlato (cfr. DNF 2019), a gennaio 2020 è seguita una rilevazione di clima interno, alla sua terza edizione, per rilevare la percezione dell’ambiente lavorativo e del contesto da parte dei dipendenti. La rilevazione, con circa 19.000 questionari restituiti, ha confermato che su molti argomenti esiste convergenza di opinioni: il 76% delle persone ha dichiarato di essere soddisfatto di lavorare al Monte, in aumento sia rispetto al 2019 sia al 2018. Nell’ottica dell’aggiornamento continuo e della condivisione dei temi più importanti e contingenti, quali l’emergenza legata al COVID-19, dal 27 marzo al 12 maggio, i *C-level* hanno tenuto 11 *live stream* con tutti i colleghi che hanno un ruolo di responsabilità.

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 circa cento 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.

Di rilevante importanza ai fini dell'ascolto è anche il dialogo continuo con le Organizzazioni Sindacali sulle tematiche inerenti al personale e caratterizzanti il modello delle relazioni industriali del gruppo (confronta paragrafo dedicato).

7.1.6 DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI

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) vigente, 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	2020	2019	2018
Percentuale del totale dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva.	100%	100%	100%

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

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 GRI 403-5

Le attività formative vengono progettate, programmate e presidiate nell’ambito di MPS Academy¹⁴, con un approccio basato sul rischio per cui vengono identificati gli ambiti formativi sui quali intervenire in via prioritaria e in modo proattivo rispetto all’evoluzione del contesto interno ed esterno della Banca.

¹⁴ 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.

Certamente l'avvio e la prosecuzione delle attività nel 2020 sono stati segnati dal protrarsi dell'emergenza sanitaria che ha influito e condizionato tutte le attività formative. A questo proposito sono stati completamente riprogettati i corsi di formazione non solo nelle modalità di erogazione ma anche sulla progettazione e sulle tempistiche.

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 quindi politiche di gestione delle risorse umane più efficaci ed efficienti. In questo senso la formazione diventa leva strategica per l'evoluzione organizzativa e lo sviluppo dei ruoli necessari per fronteggiare le nuove sfide.

Alcune formule tradizionali sopravvivono per ragioni organizzative, di contesto e normative, ma sono sempre più affiancate da soluzioni che assomigliano alle esperienze di vita quotidiana delle persone. I corsi di formazione professionale proposti garantiscono pari opportunità di crescita a tutti i dipendenti. 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. Per questo oltre alla formazione prevista per l'abilitazione al ruolo è possibile attivare una formazione che completi la precedente e della quale ogni risorsa sceglie di avvalersi in base alle proprie necessità.

Da tempo è stata avviata un'attività di profonda revisione dei modelli formativi interni adottati dal Gruppo, secondo un approccio *risk based* e multidimensionale finalizzato, tra l'altro, ad una più efficace diffusione della "cultura del rischio".

Uno dei capisaldi del nuovo modello formativo è costituito dal processo di pianificazione annuale della formazione, anch'esso profondamente rivisitato rispetto al passato e oggi fortemente permeato da un approccio proattivo e dinamico, finalizzato a supportare le nuove sfide conoscitive poste dalla continua evoluzione del sistema bancario, dei processi aziendali e dei relativi rischi da prevenire e mitigare.

Tale processo, che si fonda sulla collaborazione di diverse Funzioni aziendali a diverso titolo coinvolte e su una strutturata metodologia di prioritizzazione delle iniziative formate, prevede che le risultanze dello stesso (piano formativo) siano oggetto di presentazione al Consiglio di Amministrazione.

Tutta l'offerta formativa è raggruppata in **due macro ambiti**:

"push", la formazione abilitante al ruolo aziendale, e **"pull"**, una formazione che integra la precedente e della quale i dipendenti scelgono di avvalersi in base alle proprie necessità.

La formazione **"push"** è diversificata su logiche di **personalizzazione in funzione del ruolo ricoperto in azienda** (Top Management, Management, Middle Management, Core) con articolazione dei programmi correlati alle responsabilità assegnate, ai processi organizzativi, ai parametri regolamentari e agli obiettivi di Piano. Ogni anno sono attivati **percorsi di ingresso** per ciascun ruolo manageriale della Rete e di Direzione Generale, focalizzati sulle **competenze trasversali** utili a sviluppare e consolidare le **abilità di gestione e motivazione del team** e a diffondere la cultura dell'inclusione delle diversità.

La formazione **"pull"** massimizza le opportunità **sempre più innovative** offerte dalla digitalizzazione e permette l'introduzione di **nuovi canali formativi** come App, Wiki monotematici, *Tools* interattivi che sono andate ad integrare i canali tradizionali (aula, *e-learning*, *webinar*, *training on the job*). In particolare, i nuovi strumenti, **accessibili h24/7gg da tutti i dispositivi**

aziendali hanno caratteristiche **social e collaborative**: questo significa che tutte le persone possono contribuire a **creare i contenuti formativi secondo logiche di erogazione e consumo della formazione**. A titolo di esempio il **Wiki Antiriciclaggio** e il **Wiki del Credito**, enciclopedie online basate su una struttura analoga a Wikipedia con contenuti specialistici dedicati.

MPS Academy promuove lo sviluppo della **cultura digitale** nel Gruppo Montepaschi attraverso **The Digital Journey**, un'app esclusiva creata *ad hoc* per tutti i dipendenti utile all'aggiornamento sulle trasformazioni del mondo digitale e allo sviluppo delle nuove competenze 4.0 "*hard*" e "*soft*". Anche la formazione manageriale si avvale delle nuove tecnologie, dal 2018 tutti i manager, oltre ai percorsi formativi di sostegno al ruolo, dispongono di alcune **app dedicate** che contengono stimoli per accrescere le competenze manageriali in chiave innovativa, articoli sull'evoluzione dello scenario di riferimento, testimonianze video di primari relatori del mondo economico finanziario nazionale e internazionale.

In risposta all'espressa esigenza di un aggiornamento professionale e di ruolo più approfondito è stato inoltre sviluppato un modello formativo multidimensionale (processi, ambiti e rischi) sia per i ruoli di Rete che di Direzione Generale. In particolare, per quest'ultima, è stato avviato nel 2020 un progetto *ad hoc* utile a strutturare specifiche iniziative formative per tutti i ruoli sulla base dei *gap* di conoscenza delle risorse.

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:

- **Processi**: le diverse iniziative di formazione vengono ricondotte ai processi della Banca (tassonomia dei processi di Gruppo) per valutarne la copertura o orientarne la pianificazione in modo da colmare eventuali *gap*;
- **Rischi**: le diverse iniziative di formazione vengono ricondotte 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;
- **Ambiti**: le iniziative di formazione vengono aggregate 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 e Trasparenza*, *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 relativo fabbisogno formativo.

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.

Nell'anno 2020, caratterizzato dalle numerose criticità dovute all'emergenza sanitaria COVID-19, è stata intensificata la formazione a distanza ribaltando le percentuali di distribuzione (4% in aula e 96% dal posto di lavoro).

Nel 2020 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, Trasparenza);
- 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 11.000 persone (30 ore di formazione pro capite on line);
- ✓ nell'ambito di queste 30 ore è stato progettato ed effettuato da circa 12.000 persone il corso online "La Finanza e le sfide della sostenibilità", che ha trattato, attraverso la condivisione di video e speech di interlocutori di qualità, documenti ufficiali, articoli di stampa sul tema che hanno arricchito il contenuto, i seguenti argomenti:
 - ✓ Introduzione al tema della sostenibilità
 - ✓ Il Global Compact delle Nazioni Unite
 - ✓ L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile
 - ✓ Gli investimenti socialmente responsabili
 - ✓ I fattori di sostenibilità ecologica, sociale e di governance societaria
 - ✓ Il Piano d'Azione sulla Finanza Sostenibile della Commissione UE
 - ✓ I Principles for Responsible Investment (PRI)
 - ✓ I Principles for Responsible Banking (PRB)
 - ✓ La Dichiarazione Non Finanziaria BMPS
 - ✓ Il nuovo Codice etico BMPS
 - ✓ Le iniziative e i gruppi di lavoro in BMPS
- ✓ 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 specialistica per Addetti Valore in ambito Bancassicurazione, dedicata a migliorare l'approccio commerciale e l'ascolto del Cliente
- ✓ 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;
- ✓ formazione *risk based* 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 online, aula virtuale e *coaching* operativo (formazione online per 6.000 persone sull'antiriciclaggio e 5.000 sul credito, formazione *webinar* per 800 persone sul credito, 200 persone in *coaching* operativo);
- ✓ 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 percorsi di *induction* dedicati ai principali ruoli di Rete

Con l'obiettivo di presidiare le tematiche della Trasparenza Bancaria, oltre a nuovi corsi multimediali sulla materia rivolti a tutto il personale del Gruppo, sono state effettuate specifiche iniziative formative e attività utili alla programmazione 2021 (*risk assessment* sui principali ruoli di rete e effettuata la *skill gap analysis Rete* e sui ruoli Direzione Generale impattati maggiormente dalle tematiche di Trasparenza). È stato realizzato il Percorso manageriale "Trasparenza: dai principi all'azione" per Area Manager e District (220 risorse), progettato in collaborazione con UniSi e con il contributo del Chief Risk Officer, del resp. Direzione Compliance, del Resp. Direzione Rete e dei 5 General Manager (focus group e interviste progettuali). Sono stati avviati Percorsi di Certificazione Product Governance progettati per le risorse in organico alle fabbriche prodotte della Direzione Generale. Al termine è previsto l'esame di certificazione validato dal Comitato tecnico scientifico costituito da esponenti del Comitato Rischi di Banca MPS, Top Manager delle Funzioni Aziendali di Controllo (FAC) e di primarie Università. Le attività formative sono integrate da appositi tool e da campagne comunicative *ad hoc*.

Percorso formativo Neo dirigenti - Per i 37 Neo Dirigenti MPS Academy ha proposto un percorso formativo misto di altro profilo, composto da un percorso di 5 mesi sui comportamenti manageriali, la possibilità di effettuare corsi di inglese e due esperienze volte a consolidare la visione strategica, costituite incontri con relatori di spicco e visite aziendali presso primarie realtà industriali italiane per interpretare il proprio ruolo in chiave innovativa.

Reskilling ex Fruendo – Nell'ambito del programma di re-inserimento dei colleghi ex Fruendo, è stato realizzato un intenso programma formativo, integrato da formazione su capacità comportamentali e fruizione dei corsi obbligatori in vigore.

Il Gruppo Montepaschi 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.

Il programma di sviluppo delle persone di Banca MPS (MPS sviluppa) è finalizzato a soddisfare le diverse esigenze aziendali in termini di fabbisogni di professionalità e risponde all'obiettivo di accrescere le competenze, le capacità professionali, la motivazione e l'ingaggio delle persone.

Il programma si ispira a principi di pari opportunità e accessibilità delle attività formative e di sviluppo e, in coerenza con i paradigmi dell'identità strategica della Banca, prevede iniziative:

- **semplici**, declinate per *cluster* di ruoli, al fine di garantire coerenza tra target di riferimento e iniziativa proposta
- **innovative** sia nel contenuto che nelle modalità di erogazione, prevedendo per la totalità dell'offerta la possibilità di fruizione attraverso canali digitali
- che nascono dall'**ascolto** delle esigenze rappresentate dalla popolazione aziendale e dai nostri partner
- volte a massimizzare il **benessere** organizzativo e a garantire un'esperienza di fruizione piacevole, flessibile e coinvolgente.

Le iniziative di sviluppo sono declinate in vari ambiti:

- la formazione e il continuo aggiornamento e rafforzamento delle competenze e delle capacità professionali, in linea con l'evoluzione dei modelli operativi;
- i percorsi di crescita professionale, con il passaggio in ruoli intermedi rispetto a quello *target* (GEA – *Growing Employees Accountability* per il ruolo di Titolare di Filiale) o nello

- stesso ruolo ma in contesti di mercato differenti;
- il Talent & Performance Management come 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.

Alla base delle iniziative proposte troviamo un processo di identificazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento delle persone nei vari ambiti trattati che si concretizza in piani di azione individuali a cui sono associati strumenti diversificati (di formazione, sviluppo, gestionali) e, più in generale, l'analisi a 360° della persona anche tramite strumenti di *people analytics*.

Il quadro dei programmi di coinvolgimento delle persone si completa, infine, con le politiche incentivanti, il welfare e la comunicazione interna.

Nel 2021 sarà sviluppato un sistema di riqualificazione permanente con l'ambizione di gestire attivamente il processo di trasformazione e innovazione digitale, con un percorso strutturato e analitico che, partendo dalle competenze presenti in azienda, permetta di costruire rapidamente i nuovi *skill* professionali, con l'obiettivo di avere la massima "impiegabilità" interna delle nostre risorse umane.

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Le attività inerenti alla informazione e la formazione sui temi della salute e sicurezza sul lavoro sono considerati di particolare importanza in Azienda, poiché risultano essenziali per far nascere e diffondere tra tutti i lavoratori una adeguata consapevolezza circa l'importanza di tali tematiche, nonché per fare crescere la "cultura della sicurezza" in senso generale.

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 e l'aggiornamento periodico per tutta la popolazione aziendale. Gli addetti all'emergenza partecipano a corsi di formazione di primo soccorso e antincendio, con aggiornamento triennale.

Nel 2020 a seguito dell'emergenza sanitaria la formazione in materia di Salute e sicurezza si è concentrata su iniziative volte a sensibilizzare tutti i dipendenti del Gruppo sul rischio contagio da COVID-19, sui comportamenti per contenerlo, sul corretto utilizzo dei DPI, sui provvedimenti nazionali e locali, sulle disposizioni aziendali e sugli strumenti messi a punto per la salute e sicurezza sul lavoro.

Nel 2020 sono state avviate le seguenti attività formative:

- Gas Radon: attività formativa espletata tramite un corso on line sviluppato dall'Esperto Qualificato e rivolto ai colleghi che lavorano stabilmente all'interno di immobili dove i monitoraggi continui evidenziano il superamento dei livelli di concentrazione del gas. Ad

oggi sono stati coinvolti circa 1.700 colleghi, di cui più di 1.000 hanno già completato il corso.

- Dirigenti Salute e Sicurezza: attività formativa erogata attraverso due modalità, in aula per i *Chief* ed i Responsabili di Direzione (rif. Covid) e in *webinar* per gli altri Dirigenti anche delle Aziende del Gruppo.
- Corso on line specifico sul COVID-19: corso prodotto da ABI con il quale si farà il punto su cosa si conosce oggi del Coronavirus, su come ha risposto il settore bancario all'emergenza sanitaria, su quali sono le misure di prevenzione e protezione vigenti nel Gruppo Montepaschi a cui sono stati iscritti tutti i dipendenti del Gruppo.

È stata infine completata la formazione di tutti i Dirigenti e degli RLS.
COVID-19

GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente			
TOTALE DIPENDENTI FORMATI	2020	2019	2018
UOMINI	10.088,0	10.483,0	10.965,0
DONNE	10.727,0	10.898,0	11.044,0
AREE PROFESSIONALI			
UOMINI	4.870,0	5.027,0	5.220,0
DONNE	7.594,0	7.709,0	7.817,0
QUADRI			
UOMINI	5.019,0	5.228,0	5.509,0
DONNE	3.095,0	3.151,0	3.201,0
DIRIGENTI			
UOMINI	199,0	228,0	236,0
DONNE	38,0	38,0	26,0
ORE MEDIE DI FORMAZIONE PROCAPITE			
UOMINI	45,8	47,5	45,4
DONNE	48,6	50,3	47,2
AREE PROFESSIONALI			
UOMINI	45,2	43,3	38,0
DONNE	49,5	48,9	44,0
QUADRI			
UOMINI	47,1	52,2	54,0
DONNE	46,8	53,8	56,0
DIRIGENTI			
UOMINI	27,2	32,9	38,0
DONNE	38,1	38,2	45,0

Nota: il calcolo delle ore medie di formazione è stato fatto sul numero dei dipendenti in organico nelle aziende MPS considerate in perimetro. Il numero dei dipendenti formati conferma il *trend* degli anni precedenti, la leggera flessione del totale dei dipendenti formati è da attribuirsi alla riduzione dei dipendenti in organico. Rimane stabile invece il numero di ore medie pro-capite 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	2020	2019	2018

UOMINI	99,9%	95,1%	99,7%
DONNE	99,9%	97,2%	99,6%
AREE PROFESSIONALI	99,8%	96,5%	99,6%
UOMINI	99,8%	95,4%	99,6%
DONNE	99,8%	97,2%	99,6%
QUADRI	100,0%	95,6%	99,9%
UOMINI	99,9%	94,7%	99,9%
DONNE	100,0%	97,2%	99,8%
DIRIGENTI	100,0%	98,6%	98,9%
UOMINI	100,0%	98,4%	98,8%
DONNE	100,0%	100,0%	100,0%

Nota. I dati riguardano la valutazione della performance relativa all'anno precedente e, pertanto, sono calcolati sull'organico al 31.12 dell'anno di riferimento della valutazione stessa (es. per il 2020 vengono considerati la valutazione della prestazione resa nell'anno 2019 e l'organico al 31.12.2019).

La Banca, inoltre, tramite il Servizio Prevenzione Protezione Ambiente (SPPA) utilizza come mezzi di informazione e sensibilizzazione alla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro vari strumenti di comunicazione:

- ✓ un portale intranet dedicato, contenente materiale informativo e di approfondimento rinnovato nel corso del 2020 nell'ambito dell'aggiornamento globale della intranet aziendale;
- ✓ messaggi di sensibilizzazione sul desktop dei personal computer nei momenti di stand by;
- ✓ distribuzione di specifiche newsletter;
- ✓ cartellonistica/gadget differenziati per ruoli.

7.3 DIVERSITY & INCLUSION

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 405-1 GRI 405-2

Il Gruppo Montepaschi 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 in ottica inclusiva.

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 sono 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.

La Banca ha attiva da tempo 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.

Nel 2020 è proseguito il percorso di sviluppo della cultura inclusiva in Azienda anche attraverso il confronto con la Commissione Paritetica Pari Opportunità. Il programma, avviato nel 2019 con il coinvolgimento del Top Management, è stato rimodulato per essere compatibile con le necessità legate all'emergenza sanitaria e con le diverse priorità. I progetti e le iniziative sono stati riformulati in formato webinar. Tra questi il progetto Management Plurale ossia l'iniziativa per approfondire il significato della *Diversity* e del perché viene affrontata nelle aziende: un percorso di sensibilizzazione al rispetto della diversità e all'inclusione, con particolare attenzione al tema del genere e della disabilità.

Nel 2020 sono stati coinvolti oltre 600 manager delle strutture di Staff della DG e delle Società del Gruppo. Uno degli elementi centrali del Programma è stato individuare e formare gli *Ambassador* della D&I: colleghi (di provenienze HR, Business Line, rete e DG) portatori della cultura della diversità che devono supportare la strategia aziendale sul tema.

È stato inoltre avviato il Women Leadership Program per sostenere lo sviluppo manageriale delle donne in ruoli di responsabilità, facilitando la consapevolezza di sé e delle proprie competenze. Anche questo progetto è stato riconvertito in modalità *webinar*. Il primo *target* coinvolto è stato quello delle donne "junior" con meno di tre anni di esperienza in ruolo di responsabilità. Il progetto proseguirà nel 2021 con l'estensione agli altri *target* più senior.

L'attenzione sulle politiche di genere si è rafforzata con la realizzazione e divulgazione del corso per il contrasto alle Molestie sul luogo di lavoro realizzato in collaborazione con Valore D.

Nel 2020 MPS ha inoltre partecipato alla ricerca "Disabilità e Lavoro" promossa da Fondazione Istud, Wise Growth e Valore D. La ricerca svolta a livello nazionale con il coinvolgimento di aziende multinazionali e piccole e medie imprese, nasce con l'obiettivo di comprendere le diverse fasi di ingresso nel mondo del lavoro delle persone con disabilità, dalla ricerca all'inserimento fino allo stare a lavoro, concentrando l'attenzione sul vissuto dei protagonisti, valorizzando le buone pratiche e individuando ambiti concreti di miglioramento.

GRI 405-1 Diversità tra i dipendenti	2020		2019		2018	
	n.	%	n.	%	n.	%
DIRIGENTI	245	100%	273	100%	277	100%
Uomini	206	84,08%	234	85,71%	248	89,53%
Donne	39	15,92%	39	14,29%	29	10,47%
QUADRI	8.200	100%	8.464	100%	8.837	100%
Uomini	5.073	61,87%	5.287	62,46%	5.594	63,30%
Donne	3.127	38,13%	3.177	37,54%	3.243	36,70%

AREE PROFESSIONALI	12.766	100%	13.077	100%	13.585	100%
Uomini	5.037	39,46%	5.218	39,90%	5.510	40,56%
Donne	7.729	60,54%	7.859	60,10%	8.075	59,44%
DIRIGENTI	245	100%	273	100%	277	100%
fino ai 30 anni		0,00%		0,00%		0,00%
dai 31 ai 50 anni	64	26,12%	65	23,81%	58	20,94%
oltre 50 anni	181	73,88%	208	76,19%	219	79,06%
QUADRI	8.200	100%	8.464	100%	8.837	100%
fino ai 30 anni	6	0,07%		0,00%	1	0,01%
dai 31 ai 50 anni	3.418	41,68%	3.406	40,24%	3.753	42,47%
oltre 50 anni	4.776	58,24%	5.058	59,76%	5.083	57,52%
AREE PROFESSIONALI	12.766	100%	13.077	100%	13.585	100%
fino ai 30 anni	275	2,15%	244	1,87%	230	1,69%
dai 31 ai 50 anni	8.120	63,61%	8.136	62,22%	8.585	63,19%
oltre 50 anni	4.371	34,24%	4.697	35,92%	4.770	35,11%

“Disabilità e Lavoro” è il primo lavoro di un nascente network di aziende denominato “Disability LAB” che, a partire dai risultati della ricerca, favorirà la realizzazione di interventi mirati all’interno delle organizzazioni professionali. La partecipazione e l’interesse deitati dall’iniziativa hanno portato a valorizzare in Azienda la Giornata internazionale delle persone con disabilità del 3 dicembre alla quale BMPS aveva già aderito nel 2019. Per favorire un momento dedicato al tema della disabilità e diffondere la cultura del rispetto e dell’inclusione i colleghi con disabilità hanno condiviso con la comunità interna la propria esperienza in un video racconto con la partecipazione del Top Management che ha attestato l’impegno nel perseguire gli obiettivi del programma.

È stata confermata e rafforzata l'attenzione su D&I, con un monitoraggio costante dei KPI esistenti come ad esempio la percentuale di donne in ruoli di responsabilità.

Donne in ruoli di responsabilità (%)	31,68%	31,16%	29,60%
Dirigenti donna (%)	16,74%	14,29%	10,47%

Sono considerate risorse con incarichi di responsabilità: in Direzione Generale (sia di BMPS che delle altre aziende del Gruppo), Area Credito e Area Territoriale quelle a capo di strutture fino al livello di settore (Amministratore Delegato, Direttore Generale, Vice Direttore Generale, Responsabile di Direzione, Area, Servizio, Staff, Segreteria Tecnica, Ufficio e Settore); in Rete gli Area Manager, i Titolari di Filiale e i Responsabili dei Centri Specialistici (es. PMI, Enti, ecc.). Rispetto alla DNF 2019 è stata rivista la suddivisione percentuale per categorie professionali, genere e fascia d’età per tutto il triennio di rendicontazione

GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	2020	2019	2018
--	-------------	-------------	-------------

Rapporto retribuzione Dirigenti donna vs uomini (%) - componente fissa	87,0%	86,0%	99,8%
Rapporto retribuzione Quadri Direttivi donna vs uomini (%) - componente fissa	90,4%	90,0%	89,8%
Rapporto retribuzione Aree Professionali donna vs uomini (%) - componente fissa	96,0%	95,7%	95,2%

Nota: 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. Si evidenzia che per le Aree Professionali, con l'esclusione dei part-time (istituto utilizzato al 95% da personale femminile) la retribuzione risulta paritaria

Questi i progetti previsti per il 2021:

- ✓ Per valorizzare con più forza e determinazione la diversità in ottica inclusiva è necessario dotarsi di policy che garantiscano equità nell'accesso, nel percorso di carriera e nel trattamento economico e che riconoscano il valore dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata di tutte le persone. Nel 2021 sarà pertanto rilasciata la Policy dell'Inclusione BMPS, che partendo da assunti consolidati a livello istituzionale, nazionale e internazionale, a cominciare dall'Agenda ONU 2030 fino alle linee guida europee, sarà di riferimento per valorizzare le competenze e superare gli stereotipi nel rispetto delle diversità.
- ✓ Proseguiranno le attività rivolte ai responsabili di risorse per diffondere la cultura della diversità e inclusione (Management plurale). Continuerà anche il percorso di empowerment femminile rivolto alle donne che ricoprono ruoli di responsabilità: (Women Leadership Program).
- ✓ Il Programma MPS Diversity&Inclusion focalizzerà l'attenzione anche sugli aspetti relativi alle diverse abilità partendo dai risultati della Ricerca "Disabilità e Lavoro" alla quale BMPS ha aderito nel 2020. Saranno implementate azioni concrete, emerse dal confronto con le altre aziende che hanno partecipato al Progetto e aderito al Disability Lab.
- ✓ Il 2021 sarà inoltre dedicato al tema delle "generazioni". La fotografia delle diversità in BMPS restituisce l'esigenza di focalizzare l'attenzione sulla popolazione over 50: un patrimonio da conoscere per attuare iniziative di valorizzazione, motivazione, riconversione in sinergia con opportune politiche di welfare.

8. L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

SDGs 7 SDGs 11 SDGs 12 SDGs 13

8.1 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

GRI 103-1 103-2 GRI 103-3 GRI 301-1 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 305-1 GRI 305-2
GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 306-2 GRI 306-4

La gestione organizzata ed efficace dei propri impatti ambientali è uno dei principali obiettivi del Gruppo Montepaschi. Nello specifico, per impatti ambientali si intendono sia quelli derivanti dalla propria attività quotidiana (impatti diretti connessi ai consumi di carta, energia e produzione di rifiuti ecc.) sia quelli indiretti connessi all'attività dei fornitori (con l'esclusione di attività o prodotti inquinanti).

Banca MPS ha adottato nel 2003 un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001 e appositamente certificato al fine di:

- rispettare gli obblighi normativi sulla tutela dei rischi ambientali e di non conformità;
- garantire il presidio del modello di gestione ambientale (rischi di responsabilità amministrativa, rischi finanziari, rischi penali);
- supportare gli impegni volontari sottoscritti dall'azienda.

Il sistema aziendale, finalizzato ad assicurare il rispetto degli adempimenti in materia ambientale (tra cui il D.Lgs. 152/2006 ed altre norme ambientali applicabili) 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, 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 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.

Per quanto concerne le figure di responsabilità all'interno del SGA di BMPS è nominato:

- il Rappresentante dell'Alta Direzione per lo SGA, individuato nel Responsabile della Direzione 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;

Il Servizio Prevenzione, Protezione e Ambiente tramite il presidio dei sistemi di gestione ambiente, garantisce l'adeguatezza, l'efficacia e il miglioramento continuo del modello di gestione per le aziende del Gruppo certificate ISO 14001.

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 performance. 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.

Nel mese di dicembre 2020, si è verificato nel complesso immobiliare di Siena, via Ricasoli uno sversamento, nel suolo e nelle acque, di 20 mila litri di gasolio da un serbatoio interrato a servizio del gruppo elettrogeno.

A seguito dello stesso incidente ambientale, è stata messa in atto un'attività di approfondimento delle cause dell'evento e sono state avviate le attività di bonifica.

Informativa 305-1 - Emissioni dirette di GHG (Scope 1)			
	2020	2019	2018
a. Emissioni dirette di GHG (Scope 1) in tCO ₂ e	11.611,85	12.828,82	14.419,61
c. Emissioni di CO ₂ di origine biogenica in tonnellate di CO ₂ equivalenti;			
<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 14/12/2020). L'informativa 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). I dati degli anni precedenti, riportati nella DNF 2019, erano stati calcolati utilizzando i coefficienti di emissione della precedente edizione delle Linee Guida ABI (Versione 27/01/2020).</p>			

Informativa 305-2 - Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)			
	2020	2019	2018
a. Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) lorde location-based in tonnellate di CO ₂ equivalenti;	33.903,35	39.594,32	42.149,03

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
--	------	------	------

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 14/12/2020). L'Informativa 305-2 considera le emissioni indirette (scope 2) da consumi energetici in tCO₂e dei seguenti gas serra: CO₂; CH₄ e N₂O.

L'informativa 305.2 prevede la rendicontazione delle emissioni Scope2 mediante due metodologie:

- La metodologia Location-Based 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.
- La metodologia Market-based 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. I dati degli anni precedenti, riportati nella DNF 2019, erano stati calcolati utilizzando i coefficienti di emissione della precedente edizione delle Linee Guida ABI (Versione 27/01/2020).

Informativa 305-3 - Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)

	2020	2019	2018
a. altre emissioni indirette lorde di GHG (Scope 3) in tonnellate di CO ₂ equivalenti;	2.950,42	6.722,07	7.373,61

L'informativa 305-3 considera le emissioni indirette (scope 3) in tCO₂e dei seguenti gas serra: CO₂; CH₄ e N₂O. I coefficienti di conversione utilizzati per l'ottenimento delle Emissioni Scope 3 sono tratti dal Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA 2020).

Le altre emissioni indirette (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), auto propria per missioni di lavoro (fonte non presente negli anni precedenti), treno, aereo, carta A3 e A4 (carta prodotta da materiale vergine e da contenuti riciclati).

La metodologia adoperata (*Linee Guida DEFRA -Department for Environment, Food & Rural Affairs - Regno Unito*) per il calcolo delle emissioni indirette scope 3 derivanti dall'impiego di: auto a noleggio breve termine (NBT), auto propria per missioni di lavoro (fonte non presente negli anni precedenti), treno, aereo, carta A3 e A4 (carta prodotta da materiale vergine e da contenuti riciclati) è differente dagli anni precedenti.

Informativa 305-4 - Intensità delle emissioni GHG

	2020	2019	2018
a. tasso di intensità delle emissioni di GHG (tCO ₂ e/m ²)	0,00631	0,00683	0,00771
a. tasso di intensità delle emissioni di GHG (tCO ₂ e/addetto)	0,54744	0,58810	0,63525
b. parametro specifico selezionato per calcolare il tasso:			
m ² di superficie interna nette	1.840.637,00	1.879.123,91	1.870.261,18
n. dipendenti (disclosure 102.8)	21.211	21.814	22.699

Il tasso di intensità delle emissioni GHG includono le emissioni dirette scope 1 (informativa 305-1).

Non sono stati inserite le emissioni indirette scope 2, poiché il contributo dato dalla metodologia Market Based è pari a 0.

I dati degli anni precedenti, riportati nella DNF 2019, erano stati calcolati utilizzando i coefficienti di emissioni della precedente edizione delle Linee Guida ABI (Versione 27/01/2020).

L'informativa 305-4 considera le emissioni dirette (scope 1) in tCO₂e dei seguenti gas serra: CO₂; CH₄ e N₂O.

8.1.1 ENERGIA

Il Gruppo Montepaschi continua a perseguire un miglioramento continuo della propria efficienza energetica, in tutte le attività che hanno impatti rilevanti sull'ambiente. Le dinamiche che consentono di attuare il continuo efficientamento delle prestazioni energetiche, con garanzia di confort ambientale nelle sedi di lavoro, sia per i dipendenti della Banca che per i Clienti, prendono le mosse anche da:

- 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 "sostenibile", le emissioni di CO₂eq anche per l'anno 2020 per il consumo di energia elettrica sono pari a 0 tonnellate equivalenti secondo il metodo *market-based*;
- una progettazione evoluta degli impianti elettrici e termotecnici, effettuata a partire da apparecchiature e componenti con requisiti di prestazione, efficienza e rendimento ai valori massimi di mercato;
- il monitoraggio in tempo reale dei consumi energetici e dei parametri ambientali, già attivo per le 880 maggiori filiali e in via di estensione a tutte le filiali del Gruppo. L'aggiornamento in corso sul progetto di monitoraggio iniziale prevede la correlazione dei parametri ambientali con i *set-point* di funzionamento dei sistemi di climatizzazione tramite Intelligenza Artificiale e sistemi di *machine learning* che consentiranno anche la manutenzione predittiva dei sistemi di condizionamento dell'aria (Heating, Ventilation and Air Conditioning - HVAC);
- l'analisi dei consumi energetici che avviene attraverso un modello di elaborazione evoluto che permette di misurare l'efficacia delle iniziative di contenimento dei consumi energetici normalizzando i consumi al netto dell'andamento climatico stagionale e di altri fattori esogeni.

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 per il progressivo miglioramento delle prestazioni ambientali delle *operation* (https://www.gruppomps.it/static/upload/tut/tutela_ambientale_-_gruppo.pdf).

Più nello specifico, sono seguite linee di indirizzo di politica energetica, che comprendono tra l'altro:

- analisi e approfondimenti sugli impatti energetici dell'attività, comprese le fasi di progettazione di impianti che devono essere rispondenti alle Linee Guida Efficienza Energetica aggiornate periodicamente;
- compliance normativa e rispetto di eventuali *commitment* volontari;
- azioni di efficientamento e contenimento dell'utilizzo dell'energia;
- approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili;
- monitoraggio continuo 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. Inoltre, è un sostanziale *driver* di contenimento dei costi operativi, che sono stati ridotti 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.

La politica energetica è presidiata da un Energy Manager Esperto in Gestione dell'Energia, qualificato ai sensi della norma UNI-CEI 11339. 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.

La Banca aderisce inoltre al Consorzio ABI Lab, Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca promosso dall'ABI allo scopo di incoraggiare il dialogo tra banche e *innovation partner*. Attualmente il Consorzio conta 122 Banche e 70 aziende e persegue la sua *mission* di promuovere l'innovazione nel settore bancario italiano. Il Gruppo, attraverso la funzione Energy Management, ha anche partecipato alla stesura delle linee guida sull'applicazione in banca degli standard GRI in materia ambientale.

Tra le principali attività del 2020:

- progetto *piattaforma energy management di rete* (piano biennale 2020-21) da cui, grazie allo sfruttamento di intelligenza artificiale e *machine learning*, sono attesi ulteriori risparmi di energia elettrica grazie all'estensione del programma di monitoraggio dei consumi energetici e dei parametri ambientali, ivi compresi quelli identificativi della qualità dell'aria interna, con effetti positivi anche sulla produttività;
- interventi per l'efficienza energetica degli impianti tecnici presenti in oltre 40 sedi della Banca fra filiali e Aree Territoriali;
- avvio dell'implementazione di piattaforma di gestione integrata di tutte le utilities del Gruppo da cui intraprendere iniziative per il coinvolgimento ancora più proattivo di tutto il personale al fine di conseguire degli obiettivi di risparmio energetico

La pandemia ha comportato un rallentamento dei progetti in essere, soprattutto nel periodo del *lockdown* nazionale, che sono comunque confermati e perseguiti con convinzione da tutto il Gruppo.

L'intensità energetica del Gruppo per l'anno 2020 per quanto riguarda l'energia consumata all'interno dell'organizzazione è stata calcolata secondo più parametri come sotto esposti:

GRI 302-3 - Intensità Energetica			
Indicatori - Intensità energetica	2020	2019	2018
Energia totale * [Gj **/mq]	0,316	0,335	0,365
Energia totale * [Gj**/dip]	27,429	29,105	31,700
Energia elettrica [Gj **/mq]	0,223	0,244	0,260
Energia elettrica [Gj **/dip]	19,313	21,167	22,533

* Comprende energia elettrica, gas naturale e gasolio per riscaldamento, ad esclusione della flotta auto

** 1 GJ = 3,6 MWh energia elettrica (LINEE GUIDA ABI DEL 14-12-2020).

Rispetto alla DNF 2019, è stata integrata la rendicontazione dell'indicatore GRI 302-3 Intensità energetica calcolata per tutto il triennio.

In relazione al *progetto piattaforma energy management di rete* (PER) è stato stilato il Piano Misura&Verifica (M&V) con riferimento all'International Performance Measurement and Verification Protocol, che è il principale protocollo, a livello internazionale, per la misura e la verifica dell'efficienza energetica. Il Piano M&V è lo strumento scientifico e ripetibile con cui si misura l'efficientamento energetico dell'intervento effettuando la normalizzazione dei consumi. Si costruisce quindi la baseline di confronto tramite calcoli ingegneristici che portano ad aggiustamenti ordinari (dovuti a variazioni di condizioni climatiche, ecc.) e aggiustamenti straordinari (dovuti a variazioni di orari di funzionamento, di dotazioni tecnologiche, di numero di dipendenti, ecc.). Utilizzando il modello sopra esposto, che è stato certificato dall'Università di Roma Tor Vergata, è stato calcolato che per l'anno 2020 la riduzione dei consumi afferente al progetto PER è pari a circa 3.900 MWh, sulla base dei dati di consumo al momento disponibili.

Gli indicatori 2020 confermano il trend di contenimento dei consumi energetici dalla baseline di riferimento del 2018. Al momento si può affermare che il principale fattore esogeno del 2020, la pandemia COVID-19, ha avuto sui consumi un duplice effetto contrastante:

- ha spinto a un aumento dei consumi a causa dell'importante incremento delle ore di accensione degli impianti di Unità di Trattamento dell'Aria (UTA) e HVAC;
- ha spinto verso una diminuzione dei consumi per effetto di una minore occupazione delle filiali e in particolare dei grandi immobili.

Le riduzioni di consumo dell'ultimo biennio di esercizio sono in linea con gli obiettivi del piano pluriennale di contenimento dei costi energetici.

GRI 302-1 - Energia consumata all'interno dell'organizzazione			
TOTALI	2020	2019	2018
(Gj) Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione - Energia elettrica, Gas Naturale e Gasolio Riscaldamento	581.792,4	617.342,1	672.379,5
(Gj) Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione - Flotta Auto	20.207,6	39.278,2	40.064,8
TOTALE Gj	602.000,0	656.620,3	712.444,4

INDICATORI ENERGIA	2020	2019	2018
Consumo di energia elettrica [MWh]	113.791	124.717	132.764
Quota di energia elettrica da fonti rinnovabili (%)	100%	100%	100%
Consumo di gas naturale [m3]	4.752.978	4.642.776	5.364.910
Consumo di gasolio per riscaldamento			

[litri]	254.717	254.313	290.577
Consumo di elettricità (GJ)	409.647,6	448.981,2	477.950,4
Quota di energia elettrica da fonti rinnovabili (%)	100%	100%	100%
Consumo di Gas naturale (GJ)	162.970,1	159.200,8	183.962,8
Consumo di gasolio da riscaldamento (GJ)	9.174,7	9.160,2	10.466,4
Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione	581.792,4	617.342,1	672.379,5

NOTA: I fattori di conversione utilizzati sono corrispondenti a quelli pubblicati all'interno delle LINEE GUIDA ABI DEL 14-12-2020

Nota 2: i valori riferiti al 2019 sono al netto di eventuali conguagli occorsi nel successivo anno di rendicontazione.

INDICATORI FLOTTA AUTO (*)	2020	2019	2018
Auto ad uso promiscuo (lt) - BENZINA	681,17	733,24	256,11
Auto ad uso promiscuo (lt) - GASOLIO	317.106,50	515.727,25	541.417,10
Auto ad uso strumentale (lt) - BENZINA (**)	46.782,35	2.060,85	1.337,29
Auto ad uso strumentale (lt) - GASOLIO	203.376,30	574.837,41	572.097,07
coefficiente trasformazione litri BENZINA in tonnellate	0,00074	0,00074	0,00074
coefficiente trasformazione litri GASOLIO in tonnellate	0,00084	0,00084	0,00084
% di utilizzo aziendale delle auto in fringe benefit	70%	70%	70%
Auto ad uso promiscuo (Tonnellate) - BENZINA	0,50	0,54	0,19
Auto ad uso promiscuo (Tonnellate) - GASOLIO	266,37	433,21	454,79
Auto ad uso strumentale (Tonnellate) - BENZINA	34,62	1,53	0,99
Auto ad uso strumentale (Tonnellate) - GASOLIO	170,84	482,86	480,56
Auto ad uso promiscuo (GJ) - BENZINA	21,6	23,2	8,1
Auto ad uso promiscuo (GJ) - GASOLIO	11.395,3	18.532,8	19.455,9
Auto ad uso strumentale (GJ) - BENZINA	1.482,4	65,3	42,4
Auto ad uso strumentale (GJ) -			

GASOLIO	7.308,4	20.656,9	20.558,4
TOTALE FLOTTA AUTO (Gj)	20.207,6	39.278,2	40.064,8

Nota a corredo: diversamente dagli anni precedenti la percentuale di utilizzo aziendale delle auto in fringe benefit è stata applicata anche ai valori in Litri. Quindi i dati in litri della auto ad uso promiscuo degli anni 2018-2019 sono stati ricalcolati.

(*) non sono considerati i consumi per le missioni con utilizzo di auto propria.

(**) nel 2020 sostituite 200 vetture a gasolio con vetture a benzina

COEFFICIENTE PER L'EQUIVALENZA IN GJ DI ENERGIA (LINEE GUIDA ABI DEL 14/12/2020)	2020
KWh energia elettrica	0,003600
mc gas naturale per riscaldamento	0,034288 (*)
t gasolio per riscaldamento	42,880000
t gasolio per flotta auto aziendale	42,780000
t benzina per flotta auto aziendale	42,820000

(*) parametro variato rispetto al 2019.

Il consumo della risorsa idrica nel settore bancario ha scarsa rilevanza, poiché l'utilizzo è confinato all'uso civile all'interno degli uffici, ma in virtù della sempre crescente attenzione di MPS ai temi della sostenibilità ambientale, il Gruppo sta ancora valutando l'adozione di una nuova piattaforma informatica di gestione integrata delle *utilities*, che, terminata la fase di sviluppo implementazione, sarà in grado di fornirne il valore dei consumi.

L'evoluzione del mercato e della gestione dell'energia consentono nuove implementazioni per la conduzione del patrimonio immobiliare, che integrano funzionalità specifiche della gestione energetica. Oltre al procedere alla progressiva implementazione delle attività già in corso, il Gruppo si propone di valutare nuovi obiettivi per l'anno 2021:

- 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) o altra modalità di carbon offset, in merito all'approvvigionamento di gas naturale;
- adozione di un'ulteriore evoluzione del *portfolio management*, che allineerà il Gruppo alle metodologie di acquisto dei settori industriali e, grazie alla conoscenza spinta ormai raggiunta sulla propria curva dei consumi, consentirà un'ulteriore riduzione dei costi energetici attraverso acquisti ancor più mirati. Il passaggio al nuovo modello di acquisti consentirà di valutare anche l'adozione di Green Corporate Power Purchase Agreements (PPA), per l'approvvigionamento di energia prodotta da fonti rinnovabili tramite contratto bilaterale con un ampio orizzonte temporale.

8.1.2 RIFIUTI

Il Gruppo Montepaschi tramite un'apposita funzione di Capogruppo provvede al coordinamento e governo di gestione dei rifiuti e dei servizi di pulizia degli ambienti lavorativi, rimanendo in un'ottica di contenimento degli impatti ambientali.

L'attività bancaria contribuisce alla produzione del rifiuto cartaceo e del toner per espletare i servizi previsti, pertanto per tutte le sedi e filiali è previsto il ritiro massivo con relativa gestione del rifiuto fino allo smaltimento.

Il Gruppo provvede alla differenziazione, raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti dalla propria attività (carta, cartone, toner e materiali pericolosi) e in alcuni casi procede con il recupero e riutilizzo dei materiali (toner rigenerati). Questa attività viene svolta mediante aziende specializzate e autorizzate al trattamento di determinati rifiuti. Lo smaltimento avviene appoggiandosi a impianti e discariche autorizzate con relativa produzione di formulari che sono poi archiviati e tenuti presso le strutture che hanno generato il rifiuto.

Con le aziende addette alle pulizie è stato redatto un contratto quadro che prevede per tutto il territorio nazionale la raccolta differenziata dei rifiuti.

Il prestatore si impegna, inoltre a mantenere gli standard di certificazione ISO 14001 e, ad utilizzare Prodotti Ecolabel per il servizio di pulizia dei locali. Nel 2020, con il verificarsi della pandemia da COVID-19 la banca ha messo a disposizione su tutte le sedi degli appositi raccoglitori per la raccolta e il successivo smaltimento in base alle normative vigenti dei DPI individuali usati.

GRI – 306-2 Rifiuti per tipo e smaltimento						
	2020		2019		2018	
	Pericolosi	Non Pericolosi	Pericolosi	Non Pericolosi	Pericolosi	Non Pericolosi
PESO TOTALE DEI RIFIUTI DESTINATI A SMALTIMENTO (T)	22,12	249,8	17,6	1,6	23,6	0,157
Di cui destinati al riciclo	0	114,69	1,9	1,6	3,5	0,157

Motivazione scostamento "Non Pericolosi" tra 2019 e 2020. Per il conteggio 2020 sono state considerate tutte le categorie di rifiuti prodotti (imballaggi carta e cartone, carta e cartone, vetro, legno, ferro, rifiuti ingombranti, imballaggi di materiali misti e altri rifiuti dell'attività di costruzione e demolizione) inoltre è stata portata avanti una campagna specifica per lo smaltimento assegni. Nel totale indicato non sono ricompresi i rifiuti urbani.

Per la definizione del quantitativo di rifiuti destinato a riciclo, si assume che i quantitativi di rifiuti cartacei (corrispondenti ai rifiuti con CER Imballaggi carta e cartone - 150101 e Carta e cartone - 200101) siano smaltiti con questa modalità.

GRI – 306-4 - Trasporto rifiuti pericolosi			
	2020	2019	2018
Peso complessivo rifiuti pericolosi trasportati	22,12	17,6	23,6

GRI 301-1 - Materiali utilizzati per peso e volume			
	2020	2019	2018
	peso	peso	peso
CARTA PER USO INTERNO (KG)	940.322	1.101.401	1.225.292
CARTA PER USO ESTERNO (KG)	600.796	824.228	955.475

9. GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

SDGs 8 SDGs 12 SDGs 16

GRI 102-9 GRI 102-10 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 308-1 GRI 403-7
GRI 414-1

Le relazioni tra il Gruppo Montepaschi e i suoi fornitori sono regolate da ben determinate procedure volte ad assicurare la piena integrità della condotta aziendale ed il rispetto dei valori del Gruppo. Ciò comporta per i partner commerciali l'obbligo di operare tassativamente nel quadro delle normative nazionali ed europee e di rispettare il Codice Etico del Gruppo e le Condizioni Generali di Acquisto.

Stante, quindi, l'interesse del Gruppo di verificare l'idoneità dei fornitori ai fini della prosecuzione del rapporto, sono stati predisposti e continuamente migliorati opportuni strumenti gestionali e di controllo, che vengono agiti sia in accentrato sia sotto la diretta responsabilità dei Centri di Spesa.

I fornitori iscritti nell'Albo Fornitori di Gruppo si suddividono in tre macrocategorie:

- ✓ AZIENDE ITALIANE – Società di capitali e di persone iscritte al Registro delle Imprese, con sede in Italia e Partita Iva Italiana.
- ✓ PROFESSIONISTI – Liberi Professionisti e Studi Professionali, con sede in Italia.
- ✓ AZIENDE ESTERE – Società che non hanno alcuna sede in Italia e che non dispongono di Partita Iva Italiana.

Con riferimento alla catena degli approvvigionamenti, l'obiettivo perseguito è quello di acquistare prodotti e servizi a condizioni economiche competitive nel rispetto dei principi di sostenibilità, sia nei confronti delle persone sia dell'ambiente. Nell'operatività corrente, il Gruppo è impegnato nello sviluppare con i propri fornitori rapporti di correttezza e trasparenza, improntati al rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, prevenendo oltretutto ogni forma di corruzione e conflitto di interessi, ambito questo particolarmente attenzionato nei rapporti con 'Parti Correlate'.

I requisiti richiesti ai fornitori sono presidiati, in via prioritaria, mediante l'Albo Fornitori di Gruppo, punto di incontro informatizzato tra domanda e offerta negli acquisti del Gruppo, che, secondo un percorso di qualifica predefinito, consente l'iscrizione in base alle capacità potenziali di rispettare i requisiti di solidità economica, competitività e qualità richiesti. Il possesso delle più importanti certificazioni ambientali (UNI EN ISO14001) è condizione richiesta per particolari appalti. Gli standard contrattuali utilizzati per formalizzare i rapporti con i singoli fornitori consentono, quindi, di rendere obbligatorio l'assetto normativo tra le parti contrattuali.

Il Servizio Acquisti di Gruppo e Gestione Fornitori è il principale attore dell'attività di governo richiesta per assicurare il rispetto dei criteri adottati, con un perimetro di intervento esteso sia alla fase di aggiudicazione delle gare sia al successivo iter di contrattualizzazione dei rapporti avvalendosi delle specifiche competenze del Settore Contract & Vendor Management.

Il modello Organizzativo 231 del Gruppo, che presidia su di un piano più generale i rapporti con i partner, non consente di intrattenere rapporti con i fornitori che non dichiarano e garantiscono di conoscere e rispettare il D.lgs. 231/2001 e di non essere sino incorsi nella commissione di uno dei reati nello ivi contemplati. Viene anche richiesto ai fornitori o ai prestatori di servizi esterni che lavorano con il Gruppo l'impegno a non porre in essere comportamenti che possano integrare alcuna delle fattispecie di reato contemplate dal D.lgs. 231/01, nonché a prendere visione e rispettare le 'Linee Guida di Condotta 231' contenute all'interno del Modello 231 del Gruppo ed i principi del 'Codice Etico', entrambi resi disponibili sul sito <https://www.gruppomps.it/corporate-governance/modello-governance.html>. Per specifiche categorie merceologiche, dove sono fortemente rilevanti gli aspetti peculiari della tutela dell'integrità fisica e della personalità morale dei lavoratori, come in ambito di General Contractor, Facility e Sanificazione ambienti, il Gruppo è impegnato nel cercare di approfondire sia la condizione economico-finanziaria del fornitore (incluso lo stato dei pagamenti ai subappaltatori autorizzati) sia il livello di tutela dei lavoratori, avvalendosi di strumenti di indagine volti ad appurare il possesso di autorizzazioni e permessi, l'adozione di misure di prevenzione e sicurezza, gli investimenti in formazione specialistica. Anche in assenza di specifiche criticità e di modifiche significative intervenute nella catena di fornitura, verrà dedicata un'attenzione sempre maggiore allo sviluppo sostenibile che verrà realizzata anche mediante l'adozione di nuove procedure di analisi e monitoraggio dei fornitori, soprattutto di quelli strategici, per consentire una valutazione proattiva e tanto più utile nella realizzazione dell'approccio sostenibile adottato dal Gruppo Montepaschi nel processo di ricerca, valutazione e scelta dei fornitori.

In merito alla gestione dei fornitori è prevista una valutazione preliminare in base anche a criteri relativi alla loro gestione della salute e sicurezza sul lavoro, oltre a quelli economici e finanziari. Inoltre, elementi più stringenti relativi agli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro di fornitori e prodotti/servizi forniti, sono determinati dal "Centro di Spesa" in ottemperanza alle disposizioni definite dal Datore di Lavoro, che li specifica nelle clausole contrattuali e nelle specifiche tecniche. In ambito dei contratti di appalto, subappalto, d'opera o di somministrazione (ex art. 26, D.Lgs. 81/08) ed ai cantieri temporanei mobili (Titolo IV) correlati agli obblighi del D.Lgs. 81/08, il Datore di Lavoro con esclusivo riferimento alle regole di gestione della sicurezza negli appalti fornisce indicazioni prescrittive in merito alla selezione e gestione dei fornitori, ed effettua il monitoraggio sulla conformità degli stessi alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Relativamente all'emergenza sanitaria, all'interno dei Protocolli di Sicurezza delle singole aziende del GMPS è presente una apposita sezione che descrive le istruzioni operative in merito all'accesso dei fornitori nelle sedi aziendali.

Pertanto, i fornitori (sia di prodotti che di servizi) ricevono apposito protocollo contenente le disposizioni da adottare nelle sedi della Banca.

In generale, è ridotto per quanto possibile l'accesso dei fornitori in azienda. Qualora fosse necessario l'ingresso di esterni, gli stessi dovranno sottostare a tutte le regole aziendali, ivi comprese quelle per l'accesso ai locali aziendali ponendo particolare riguardo al rispetto del mantenimento della distanza interpersonale in vigore. Non si rileva nessuna modifica significativa della catena di fornitura.

GRI 205-2 Comunicazione in materia di politiche e procedure anticorruzione			
INDICATORI COMUNICAZIONE POLITICHE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE (lettere A-B-C)	2020	2019	2018
PARTNER COMMERCIALI	1566	1365	1055
Aziende italiane	993	892	n.d
Professionisti	515	423	n.d
Aziende estere	58	50	n.d
Nota: In base alle regole di analisi adottate, la percentuale risulta del 100%			

GRI – 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali			
	2020	2019	2018
Nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri ambientali %	100%	100%	100%

L'indicatore riporta la % di fornitori ai quali viene richiesta in fase di *assessment* la presenza o meno di certificazioni ambientali, tuttavia non vincolante per l'avvio della relazione commerciale.

Impatti ambientali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese			
	2020	2019	2018
numero di fornitori valutati per quanto riguarda gli impatti ambientali	993	892	n.d

GRI 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali			
	2020	2019	2018
Nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri sociali %	100%	100%	100%

L'indicatore riporta la % di fornitori ai quali viene richiesta in fase di *assessment* la presenza o meno di certificazioni sociali, tuttavia non vincolante per l'avvio della relazione commerciale.

Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese			
	2020	2019	2018
numero di fornitori valutati per quanto riguarda gli impatti sociali	993	892	n.d

GRI 205-3 Nessun Contratto è stato risolto (oppure non rinnovato) per cause riconducibili ad episodi di corruzione accertata.

CERTIFICAZIONI FORNITORI	2020	2019	2018
SA8000	9%	9%	8%
UNI EN ISO 14001	27%	27%	24%
OHSAS 18001	22%	22%	18%
UNI EN ISO 9001 - Fornitori certificati	69%	70%	65%
UNI EN ISO 9001 - Fornitori non certificati che dichiarano di attenerci alle regole/principi ISO 9001	8%	8%	8%

I dati si riferiscono esclusivamente alle aziende italiane presenti in Albo Fornitori.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

GRI 102 – 55

Nella sottostante tabella è stata inserita la correlazione tra gli Standard GRI con i Principles for Responsible Banking in base alle indicazioni fornite dall'UNEP FI.

STANDARDS GRI	TEMA MATERIALE	SEZIONE DNF – PAGINE	OMISSIONI NOTE	SDGs	PRB
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016					
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016					
GRI 102-1 – Nome dell'Organizzazione		Presentazione del Gruppo, p. 11.			1
GRI 102-2 – Attività, marchi, prodotti e servizi		Presentazione del Gruppo, pp. 11, 26.			1
GRI 102-3 – Luogo della sede principale		Presentazione del Gruppo, p. 11.			1
GRI 102-4 – Luogo delle attività		Presentazione del Gruppo, pp. 11, 30.			1
GRI 102-5 – Proprietà e forma giuridica		Presentazione del Gruppo, p. 11.			
GRI 102-6 – Canali distributivi		Presentazione del Gruppo, p. 30.			1
GRI 102-7 – Dimensione dell'organizzazione		Presentazione del Gruppo, pp. 30, 32. Capitale umano, pp. 107, 122.			1
GRI 102-8 – Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori		Il capitale umano, pp. 107, 122.		5-8-10	
GRI 102-9 – Catena di fornitura		Gestione responsabile della catena di fornitura, p. 147.		8-12	
GRI 102-10 – Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Nota metodologica, p. 9.		8-12	
		Presentazione			

		del Gruppo, pp. 11, 30.			
		Gestione responsabile della catena di fornitura, p. 147.			
GRI 102-11 – Principio di precauzione		Gestione del rischio, p. 37.			
GRI 102-12 – Iniziative esterne		Presentazione del Gruppo, p. 25.		16-17	
GRI 102-13 – Adesione ad associazioni		Presentazione del Gruppo, p. 25.		17	
GRI 102-14 – Dichiarazione di un alto dirigente		Lettera agli stakeholder, p. 3.			1
GRI 102-16 – Valori, principi, standard e norme di comportamento		Lotta alla corruzione, p.49.		16	5
GRI 102-18 - Struttura di <i>governance</i>		Presentazione del Gruppo, p. 12.			5
GRI 102-19 – Delega dell'autorità		Presentazione del Gruppo, p. 21.			5
GRI 102-21 – Consultazione degli stakeholder su temi economici ambientali e sociali		Nota metodologica, p. 5.		16	
GRI 102-22 – Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati		Presentazione del Gruppo, p.12.		5-16	5
GRI 102-23 – Presidente del massimo organo di governo		Presentazione del Gruppo, p. 12.		16	
GRI 102-24 – Nomina e selezione del massimo organo di governo		Presentazione del Gruppo, p. 12.		16	
GRI 102-26 – Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie		Presentazione del Gruppo, p. 21.			5
GRI 102-28 – Valutazione delle performance del massimo organo di governo		Presentazione del Gruppo, p. 12.			
GRI 102-29 – Identificazione e gestione degli impatti		Presentazione del Gruppo, p.		16	

economici, ambientali e sociali		21.			
GRI 102-30 – Efficacia dei processi di gestione del rischio		Gestione del rischio, p. 37.			
GRI 102-32 – Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità		Presentazione del Gruppo, p. 21.			
GRI 102-35 – Politiche retributive		Il capitale umano, p. 107.		5-8-10	5
GRI 102-36 – Processo per determinare la retribuzione		Il capitale umano, p. 107.		5-8-10	
GRI 102-37 – Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione		Il capitale umano, p. 107.		16	
GRI 102-40 – Elenco dei gruppi di stakeholder		Nota metodologica, p. 5.			4
GRI 102-41 – Accordi di contrattazione collettiva		Il capitale umano, pp. 107, 127.		3-5-8-10	
GRI 102-42 – Individuazione e selezione degli stakeholder		Nota metodologica, p. 5.			4
GRI 102-43 – Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		Nota metodologica, p. 5.			4
GRI 102-44 – Temi e criticità sollevati		Nota metodologica, p. 5.			4
GRI 102-45 – Soggetti inclusi nel bilancio consolidato		Nota metodologica, p. 9.			
GRI 102-46 – Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-47 – Elenco dei temi materiali		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-48 – Revisione delle informazioni		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-49 – Modifiche nella rendicontazione		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-50 – Periodo di rendicontazione		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-51 – Data del report più		Nota			

recente		metodologica, p. 5.			
GRI 102-52 – Periodicità della rendicontazione		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-53 – Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-54 – Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 102-55 – Indice dei contenuti GRI		Indice dei contenuti GRI, p. 150.			
GRI 102-56 – Assurance esterna		Nota metodologica, p. 5.			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016					
GRI 103-1 – Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.			
	Sviluppo delle risorse umane	Il capitale umano, p. 127.			
	<i>Diversity</i>	Il capitale umano, p. 134.			
	Qualità nella relazione con il cliente	Persone e territori, p. 84.			
	Digitalizzazione e sicurezza informatica	Persone e territori, p. 88.			
	Supporto alla comunità	Persone e territori, pp. 93, 99.			
	Sostegno alle persone e ai territori	Persone e territori, p. 60.			
	Finanza sostenibile	Persone e territori, pp. 71, 77.			
	Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione, pp. 48, 49, 58.			
	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, p. 138.			

	Gestione responsabile della catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura, p. 147.			
GRI 103-2 – La modalità di gestione e le sue componenti	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.			
	Sviluppo delle risorse umane	Il capitale umano, p. 127.			
	Diversity	Il capitale umano, p. 134.			
	Qualità nella relazione con il cliente	Persone e territori, p. 84.			
	Digitalizzazione e sicurezza informatica	Persone e territori, p. 88.			
	Supporto alla comunità	Persone e territori, pp. 93, 99.			
	Sostegno alle persone e ai territori	Persone e territori, p. 60.			
	Finanza Sostenibile	Persone e territori, pp. 71, 77.			
	Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione, pp. 48, 49, 57, 58.			
	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, p. 138.			
Gestione responsabile della catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura, p. 147.				
GRI 103-3 – Valutazione delle modalità di gestione	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.			
	Sviluppo delle risorse umane	Il capitale umano, p. 127.			
	<i>Diversity</i>	Il capitale umano, p. 134.			
	Qualità nella relazione con il	Persone e territori, p. 84.			

	cliente				
	Digitalizzazione e sicurezza informatica	Persone e territori, p. 88.			
	Supporto alla comunità	Persone e territori, pp. 93, .			
	Sostegno alle persone e ai territori	Persone e territori, p. 60.			
	Finanza Sostenibile	Persone e territori, pp. 71, 77.			
	Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione, pp. 48, 49, 58.			
	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, p. 138.			
	Gestione responsabile della catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura, p. 147.			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016					
GRI 201-1 – Valore economico direttamente generato e distribuito	Supporto alla comunità	Presentazione del Gruppo, pp. 32, 33.		8	
GRI 201-3 – Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.		3-8-10	
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016					
GRI 205-2 – Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione, pp. 53, 55. Gestione responsabile della catena di fornitura, pp. 147, 149.		16	
GRI 205-3 – Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Integrità nella condotta aziendale e lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione, pp. 53, 55. Gestione responsabile		16	

		della catena di fornitura, pp. 147, 149.			
GRI 207: IMPOSTE 2019					
GRI 207-1 Approccio alla fiscalità		Presentazione del Gruppo, p. 34.		16	
GRI 207-2 <i>Governance</i> fiscale, controllo e gestione del rischio		Presentazione del Gruppo, p. 34.		16	
GRI 207-3 Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		Presentazione del Gruppo, p. 34.		16	
GRI 301: MATERIALI 2016					
GRI 301-1 – Materiali utilizzati per peso e per volume	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 146.	NOTA: <i>Per il calcolo dell'indicatore sono stati considerati i soli consumi di carta</i>	12	
GRI 302: ENERGIA 2016					
GRI 302-1 – Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 143.		7-12-13	
GRI 302-3 – Intensità energetica	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 142.		7-11-12	
GRI 305: EMISSIONI 2016					
GRI 305-1 – Emissioni dirette di GHG (scope 1)	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 139.		11-12-13	
GRI 305-2 – Emissione indirette di GHG (scope 2)	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 139.		11-12-13	
GRI 305-3 – Altre emissioni indirette di GHG (scope 3)	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 140.		11-12-13	
GRI 305-4 – Intensità delle emissioni di GHG	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 140.		11-12-13	
GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016					
GRI 306-2 – Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Impatti ambientali diretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 146.	Nota: <i>La suddivisione per tipologia di smaltimento</i>	11-12-13	

			<i>vede l'indicazione dei soli quantitativi di rifiuti destinati a riciclo.</i>		
GRI 306-4 – Trasporto di rifiuti pericolosi	Impatti ambientali indiretti	L'impegno per l'ambiente, pp. 138, 146.	Nota: <i>Rendicontato solo il punto a.i.</i>	11-12-13	
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016					
GRI 308-1 – Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Gestione responsabile della catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura, pp. 147, 149.		8-12-16	
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016					
GRI 401-1 – Nuove assunzioni e turnover	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 107, 123.		5-8-10	
GRI 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, pp. 107, 124.		3-5-8-10	
GRI 401-3 – Congedo parentale	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 107, 124.		5-8-10	
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT 2016					
GRI 402-1 – Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 107.		8-10	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018					
GRI 403-1 – Sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.		8	
GRI 403-2 – Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.		3-8	
GRI 403-3 – Servizi di medicina del lavoro	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 107, 115.		3-8	
GRI 403-4 - Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.		3-8	

GRI 403-5 – Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 107, 127.		3-8	
GRI 403-6 – Promozione della salute dei lavoratori	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, p. 107.		3-8	
GRI 403-7 - Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Tutela delle risorse umane	Gestione responsabile della catena di fornitura, p. 147.		3-8	
GRI 403-8 – Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 107, 115.		3-8	
GRI 403-9 - Infortuni sul lavoro	Tutela delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 107, 116.		3-8	
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016					
GRI 404-1 – Ore medie di formazione annua per dipendenti	Sviluppo delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 127, 133.		4-8	
GRI 404-2 – Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Sviluppo delle risorse umane	Il capitale umano, p. 127.	<i>Omissis punto b.</i>	4-8	
GRI 404-3 – Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance dello sviluppo professionale	Sviluppo delle risorse umane	Il capitale umano, pp. 127, 133.		4-8-10	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016					
GRI 405-1 – Diversità negli organi di governo e tra dipendenti	<i>Diversity</i>	Presentazione del Gruppo, pp. 12, 19. Il capitale umano, pp. 134, 135.	<i>OMISSIS: Limiti di riservatezza – dati sensibili - non si rendiconta il punto a.iii e b.iii</i>	5-8-10	
GRI 405-2 – Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	<i>Diversity</i>	Il capitale umano, pp. 134, 136.	<i>OMISSIS: Limiti di riservatezza – dati sensibili - si calcola solo il rapporto tra</i>	5 - 8	

			<i>lo stipendio base uomo/ donna</i>		
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016					
GRI 414-1 – Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali-	Gestione responsabile della catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura, pp. 147, 149.		8 - 12- 16	
GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA 2016					
GRI 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, pp. 84, 85.		16	
GRI 417-3 – Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Qualità nella relazione con il cliente	Persone e territori, pp. 84, 86.		16	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016					
GRI 418-1 –Denunce comprovate riguardanti le violazioni di privacy de clienti e perdita di dati dei clienti	Digitalizzazione e sicurezza informatica	Persone e territori, pp. 88, 93.		16	
GRI SETTORIALI					
GRI G4 FS1 – <i>Overview</i> 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, pp. 60, 87.		3-8- 9- 10- 13	
GRI G4 FS7 – Valore monetario dei prodotti e servizi disegnati per apportare un beneficio sociale- (Sector disclosure)	Sostegno alle persone e ai territori	Persone e territori, pp. 60, 67, 69.		1-8- 9-10	
GRI G4 FS8 – Valore monetario dei prodotti e servizi progettati per apportare un beneficio ambientale- (Sector disclosure)	Finanza sostenibile	Persone e territori, pp. 71, 77, 80.		3-8- 9	
GRI 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, pp. 87.		8-9- 10	
GRI G4 FS16 – Iniziative per incrementare l'educazione finanziaria per tipo di beneficiario- (Sector disclosure)	Sostegno alle persone e ai territori	Persone e territori, pp. 102, 104.		4-8- 9	

Attività di vigilanza del Collegio sindacale sulle informazioni di carattere non finanziario (D.lgs.n. 254/16)

Il Collegio Sindacale, preso atto di quanto disposto del D.lgs. 254/2016 relativo alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e del Regolamento di attuazione emesso dalla Consob con delibera del 18 Gennaio 2018 n. 20267 e tenuto conto del Richiamo di attenzione n. 1/21 del 16.2.21 di Consob (IASB), ha vigilato, nell'esercizio della propria funzione, sull'osservanza delle disposizioni ivi contenute in ordine alla redazione della Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito DNF) formulata con una metodologia autonoma di rendicontazione così come previsto dalla suddetta normativa di riferimento.

In data 8 Aprile 2020 il Consiglio di amministrazione, in continuità con l'attività già svolta e anche per avere un coordinamento con gli aspetti in materia di controllo e gestione dei rischi, secondo quanto auspicato dal Codice di Autodisciplina (ed. 2018) e confermato dal nuovo Codice di Corporate Governance (ed. 2020), ha deliberato di assegnare al Comitato Rischi i compiti di supporto al Consiglio di amministrazione in materia di sostenibilità. Conseguentemente, è variata la denominazione del citato comitato endoconsiliare in Comitato Rischi e Sostenibilità.

A Dicembre 2020 è stata oggetto di revisione la Direttiva interna "Redazione della Dichiarazione Non Finanziaria", che disciplina le attività finalizzate alla redazione della DNF.

Il periodo di riferimento della DNF, 1° Gennaio - 31 Dicembre 2020, riporta a fini comparativi i dati relativi agli esercizi precedenti, come previsto dal citato D. lgs. n. 254/16, per consentire la comprensione più estesa dell'andamento delle attività del Gruppo.

La DNF rendiconta i temi ritenuti rilevanti, come descritti nella matrice di materialità definita nel corso dell'anno 2020 attraverso pratiche di ascolto di tutti gli *stakeholder* di interesse e validata dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 5.2.21.

Il Collegio ha inoltre incontrato, in apposita sessione di lavoro, la Funzione preposta alla redazione della DNF, esaminando congiuntamente la documentazione resa disponibile, integrata dalle risultanze dei controlli di conformità affidati, su richiesta di questo stesso Organo, alla Compliance. Nel complesso tale verifica di conformità ha consentito di esprimere un giudizio "Conforme", pur riscontrando alcuni ambiti di miglioramento del processo rispetto ai requisiti indicati dalla normativa primaria.

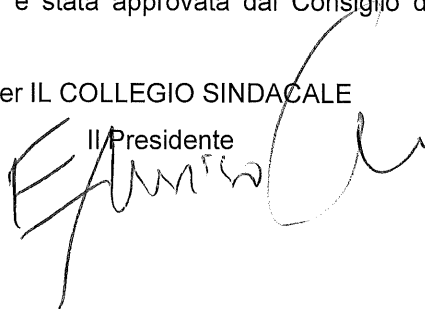
Il Collegio ha preso altresì atto della Relazione emessa dalla Società di revisione indipendente (PricewaterhouseCoopers Spa) in data 16.3.2021 a conclusione dell'esame limitato della DNF, la quale riporta che non sono pervenuti alla sua attenzione elementi che facciano ritenere che la DNF del Gruppo, relativa all'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2020, non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità con la normativa di riferimento. La medesima società di revisione richiama l'attenzione su quanto descritto dagli Amministratori nel paragrafo "Interconnessioni tra informazioni finanziarie e non finanziarie – continuità aziendale" della DNF all'interno del quale gli Amministratori segnalano l'esistenza di una rilevante incertezza che può far sorgere dubbi significativi sulla capacità del Gruppo di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. Gli Amministratori, tenuto conto dello stato delle azioni poste in essere e dopo aver valutato la rilevante incertezza connessa al rafforzamento patrimoniale della Banca, ritengono che il Gruppo abbia la ragionevole aspettativa di continuare ad operare come un'entità in funzionamento in un futuro prevedibile e, pertanto, hanno redatto il Bilancio d'esercizio e consolidato utilizzando il presupposto della continuità aziendale. Le conclusioni della Società di revisione non sono espresse con rilievi in relazione a tale aspetto.

* * *

Sulla base delle informazioni acquisite, questo Collegio sindacale attesta che, così come previsto dall'art. 3, comma 7 del D.lgs. n. 254/16, nell'ambito dello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite dall'ordinamento, non sono emersi elementi di non conformità e/o di violazione delle relative disposizioni normative. La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 è stata approvata dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 25.2.21.

per IL COLLEGIO SINDACALE

Il Presidente



Roma, 16 Marzo 2021



BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2020



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banca Monte dei Paschi di Siena SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 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 SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 febbraio 2021 (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 dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 e versioni successive, (di seguito "GRI Standards") indicati 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*,

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311



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 di *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 società 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 Banca Monte dei Paschi di Siena;
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. 3 del 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 Monte dei Paschi di Siena SpA 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 a modello aziendale, politiche praticate e 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 seguenti società, Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, MPS Capital Services SpA e Wise Dialog Bank SpA - Widiba, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato verifiche nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca Monte dei Paschi di Siena relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 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.

Richiamo d'informativa

Richiamiamo l'attenzione su quanto descritto dagli Amministratori nel paragrafo "Interconnessioni tra informazioni finanziarie e non finanziarie - Continuità aziendale" della DNF, all'interno del quale gli Amministratori segnalano l'esistenza di una rilevante incertezza che può far sorgere dubbi significativi sulla capacità del Gruppo di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. Gli Amministratori, tenuto conto dello stato delle azioni poste in essere e dopo aver valutato la rilevante incertezza connessa al rafforzamento patrimoniale della capogruppo, ritengono che il Gruppo abbia la ragionevole aspettativa di continuare ad operare come un'entità in funzionamento in un futuro prevedibile e, pertanto, hanno redatto il bilancio consolidato e la presente DNF utilizzando il presupposto della continuità aziendale. Le nostre conclusioni non sono espresse con rilievi in relazione a tale aspetto.

Firenze, 16 marzo 2021

PricewaterhouseCoopers SpA

Lorenzo Pini Prato
(Revisore Legale)

Paolo Bersani
(Procuratore)