

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DEL GRUPPO MONTEPASCHI

Relazione Semestrale al 30 giugno 2010



In questa Relazione sono sintetizzate le principali iniziative poste in essere dal Gruppo Montepaschi nel corso del primo semestre 2010 in attuazione della propria Politica di Corporate Social Responsibility (CSR)¹, sviluppate con particolare attenzione ai **Clienti** e al **Personale**, alla **Società** e all'**Ambiente**.

Attraverso l'implementazione di uno specifico modello di accounting, i principali determinanti della sostenibilità delle performance nel medio e lungo periodo sono stati ulteriormente integrati nella gestione. I relativi trend sono complessivamente positivi. Sono anche positivi i riscontri degli operatori della cosiddetta finanza sostenibile, in particolare con la conferma, per l'ottavo anno consecutivo, del titolo BMPS negli indici **FTSE4Good Index Series** (Europe e World) ed il buon apprezzamento in Europa da parte degli investitori istituzionali SRI (Socially Responsible Investment) che risultano possedere complessivamente il 2,55% del capitale flottante della Banca.

CLIENTI

Obiettivo: aumentare la customer satisfaction mettendosi "dalla parte dei clienti" con semplicità e trasparenza

Indicatori di performance (selezione)	2010 1H	2009 FY
▪ Customer perception index (scala 20-100)	(*)	73,5
▪ Retention clienti (%)	97,3	93,9
▪ Reclami (n.)	5.459	11.267

(*) Le rilevazioni per l'anno 2010 saranno completate nel corso del secondo semestre

Nella continua ricerca di soluzioni migliorative del rapporto con i clienti, sono stati integrati i doveri di compliance alle novità normative, specie in tema di trasparenza e comprensibilità dei servizi bancari, con le innovazioni suggerite direttamente dai clienti stessi e dalle associazioni dei consumatori, ed avviate nel corso semestre attraverso specifici cantieri di lavoro.

In particolare, nell'ambito del **Consumer-Lab**, la collaborazione permanente con le 15 principali associazioni dei consumatori, le attività hanno principalmente riguardato:

- la definizione di una "carta dei diritti e dei doveri dei clienti bancari" (in fase di ultimazione);
- il confronto tra le associazioni e le direzioni territoriali retail su programmi, prodotti e servizi della Banca, le problematiche e le opportunità del rapporto banca-consumatore nei territori. Nel semestre sono stati realizzati 8 incontri ed altrettanti sono previsti nella seconda parte dell'anno;
- la prosecuzione del ciclo di incontri-dibattiti sui temi caldi del rapporto banca-consumatore, denominato "Consumer-Lab a casa vostra", con il coinvolgimento delle associazioni locali, dei media e della Rete, anche attraverso l'apertura al pubblico di specifici corner informativi in filiale. Si sono finora svolti 8 degli 11 eventi complessivamente previsti.

La dinamica dei reclami segna progressi positivi. Nel semestre sono pervenuti 5.459 reclami con tempi medi di risposta in decisa diminuzione (48 giorni rispetto ai 66 del semestre precedente). **Promettente anche il dato sulla retention** (97,3%), in attesa dei risultati delle ultime rilevazioni di customer satisfaction.

¹ Per una trattazione più ampia di queste argomentazioni si rimanda al Bilancio annuale sulla Responsabilità Sociale del Gruppo Montepaschi, disponibile - insieme ad ulteriori risorse ed aggiornamenti continui - nella sezione "I nostri valori" del sito www.mps.it.



In materia di tracciabilità e disclosure “etica” degli impieghi rilevano:

- l’attenta attuazione della policy sul coinvolgimento nel settore degli armamenti, in particolare con la cessazione dell’operatività residuale precedentemente gestita da Banca Antonveneta nell’ambito della Legge 185/1990; le linee di credito utilizzate ammontano a circa 180 milioni e riguardano società italiane operanti in misura ridotta nello specifico settore;
- l’entrata a regime la nuova politica di gestione ed asset allocation dei fondi di previdenza complementare dei dipendenti della Capogruppo, che da quest’anno integra criteri ESG (Environment, Society, Governance) in tutte le diverse linee d’investimento;
- lo sviluppo di un sistema di valutazione e rating che da Giugno 2010 consente di assegnare ai fondi/sicav in offerta un indicatore ESG per segnalare al gestore, e quindi ai clienti, i prodotti che mediamente investono più di altri in titoli di imprese e governi maggiormente attenti a considerare le problematiche ambientali e sociali nell’ambito delle proprie responsabilità; tale iniziativa è stata selezionata tra i migliori casi aziendali in Europa che saranno presentati al prossimo CSR Market Place sotto l’egida della Commissione Europea;
- la collocazione dell’obbligazione bancaria ING Crescita Protetta Sostenibile, con cedola fissa per il primo anno e variabile per i successivi quattro e collegata all’indice azionario EURO STOXX Sustainability 40 Price Index, che comprende titoli di società con elevate performance ESG.

PERSONALE

Obiettivo: valorizzare il capitale umano, sviluppando la qualità del lavoro e la soddisfazione-motivazione del personale

Indicatori di performance (selezione)	2010 1H	2009 FY
▪ Employee perception index (scala 20-100)	(*)	65,2
▪ Assenteismo (giorni) (**)	5	4
▪ Turnover (%) (***)	0,18	0,45
▪ Formazione procapite (giorni)	3,3	4,74
▪ Donne dirigenti e quadri (%)	29,4	29,6
▪ Personale femminile (%)	44,4	44,2

(*) Le rilevazioni per l’anno 2010 saranno completate nel corso del secondo semestre

(**) Giorni di assenza pro-capite per malattie di durata inferiore o uguale a 3 giorni

(***) Rapporto tra il numero delle dimissioni volontarie e l’organico complessivo

Al 30.06.2010 il Gruppo conta 31.612 dipendenti, in diminuzione di 391 unità rispetto a fine 2009.

Tale diminuzione è dovuta sostanzialmente alla cessione di sportelli ai Gruppi CARIGE (22 filiali per 149 unità) ed Intesa-SanPaolo (50 filiali per 248 unità).

È inoltre proseguito il processo di ricomposizione della forza lavoro dalle strutture centrali alla rete commerciale, con un rapporto *front to total* che migliora di ulteriori 4 punti percentuali, portandosi al 67%.



Le realizzazioni più significative del periodo hanno riguardato:

- la sessione 2009/10 della **verifica delle competenze professionali (PaschiRisorse)**, strumento fondamentale di pianificazione e monitoraggio, per la definizione delle competenze caratteristiche di ciascun ruolo e la verifica dei livelli di adeguatezza delle singole persone rispetto al profilo stabilito, e di supporto a tutti gli altri processi legati alla crescita del personale;
- **l'implementazione dei percorsi professionali**, che complessivamente coinvolgono circa 800 risorse;
- il maggiore utilizzo del **laboratorio di autosviluppo delle capacità** nell'ambito del progetto **valorizzazione delle risorse**, che si propone di sostenere le attitudini individuali, ai fini di rafforzarne i comportamenti, indirizzarne la crescita professionale e creare un canale organico per alimentare il futuro management del Gruppo. L'iniziativa ha finora interessato circa 580 persone;
- **lo sviluppo del nuovo sistema informativo delle risorse umane**, con l'obiettivo di realizzare un sistema unico e integrato che, costruito intorno al dipendente e basato su logiche di pianificazione, garantisca massima trasparenza, tracciabilità e sicurezza dei dati dei processi collegati (aumentandone i livelli di automazione, accessibilità e reportistica) e migliore comunicazione verso i dipendenti.

In ambito formativo:

- è stato assicurato l'allineamento della formazione "abilitante/obbligatoria" (ISVAP, antiriciclaggio, DLgs 231, trasparenza, privacy, sicurezza sul lavoro, Patti Chiari, ecc.) alle disposizioni di legge;
- è stata **ampliata ulteriormente l'offerta formativa per i ruoli critici per il business** (titolari di filiale e principali posizioni di rete), avviando tra l'altro l'iniziativa "maestri di mestiere", che prevede un'attività di tutorship professionale indirizzata ai neo-titolari secondo un approccio complessivo di graduale "apprendimento esperienziale";
- è stato impostato il Piano della formazione 2010-12 le cui priorità saranno: il consolidamento dei livelli di professionalizzazione delle risorse dedicate alla gestione del credito e lo sviluppo delle capacità relazionali.

SOCIETÀ

Obiettivo: sviluppare i servizi per i clienti "meno evoluti", a basso reddito, in particolari difficoltà economiche

Indicatori di performance (selezione)	2010 1H	2009 FY
▪ Microcrediti (n.) (*)	322	312
▪ Migrant banking (clienti %)	5,0	4,7
▪ Mutui sospesi – privati (n.)	5.955	8.200
▪ Mutui sospesi – imprese (n.)	9.096	6.858

(*) *I dati comprendono i prestiti erogati dalla società del Gruppo Microcredito di Solidarietà Spa e l'operatività della Capogruppo in Toscana nel campo della prevenzione usura e nell'ambito dell'iniziativa della Regione SMOAT-Sistema di Microcredito Orientato e Assistito Toscano*

In un contesto di mercato ancora difficile, soprattutto nelle componenti reali del sistema economico, il Gruppo Montepaschi ha confermato il proprio sostegno a famiglie e imprese in maggiore difficoltà, con specifiche misure per mitigare gli impatti della crisi:

- proseguito il **Programma "Combatti la crisi"** che comprende ed amplia il Piano Famiglie promosso in un secondo tempo da ABI, con la possibilità, in particolare, di sospendere fino a 12 mesi le rate di rimborso dei mutui a privati-famiglie (circa 6.000 mutui sospesi nel semestre per un debito residuo di 640 milioni).



Il Programma consente inoltre il recupero di rate non pagate anche oltre 180 giorni di arretrato e, in accordo con le Associazione dei Consumatori, di ripartire gli interessi maturati nel periodo di sospensione sull'intero piano residuo per non gravare il cliente di eccessivi aumenti della rata alla ripresa del pagamento;

- sospeso per un periodo di 6 mesi, senza oneri aggiuntivi per i clienti, il pagamento delle rate sui prestiti personali (2.636 operazioni per complessivi 5,2 milioni);
- effettuate 876 aperture di credito per anticipare ai lavoratori in cassa integrazione quanto dovuto dall'INPS;
- prorogato fino al 31.01.2011 il "Pacchetto di sostegno alle PMI", anche in coerenza con le previsioni di "Avviso Comune", la specifica soluzione di sistema successivamente attivata da ABI. Nel semestre, in particolare, oltre 9 mila imprese si sono avvalse della possibilità di sospendere fino a 12 mesi i pagamenti delle quote in conto capitale delle rate dei finanziamenti a medio e lungo termine;
- assicurato il credito alle imprese, anche nel conteso delle operatività rese possibili dalla Cassa Depositi e Prestiti, dal Fondo di garanzia per le PMI gestito dal Medio Credito Centrale e ad alcune iniziative promosse dai sistemi regionali dei Confidi;
- promossi e raggiunti accordi con 98 enti territoriali per assicurare la fattibilità tecnico-economica di operazioni di smobilizzo dei crediti vantati dalle imprese fornitrici verso gli enti medesimi.

Tra le misure realizzate anche in ragione di una forte componente sociale - non profit - e reputazionale, con effetti sul core business spesso indiretti e nel lungo periodo, vi sono:

- **L'educazione finanziaria**, con l'avvio del progetto "Ke risparmiatore 6?": sono stati effettuati i primi due incontri nel territorio con i ragazzi delle scuole medie superiori sul tema del risparmio e sulla formazione finanziaria (circa 400 studenti finora coinvolti);
- **Lo sviluppo dell'offerta per favorire l'accesso al credito e ad altri servizi bancari da parte delle fasce più vulnerabili della società**
 - aumentata l'incidenza della clientela immigrata (oggi al 5%), anche in virtù di un consolidato modello di servizio specialistico denominato Paschi Senza Frontiere;
 - avviato il progetto "terzo settore", con il consolidamento del patrimonio clienti (oltre 8 mila) e delle attività di impiego e raccolta (quota di mercato pari a 4,4%);
 - definite nuove soluzioni per i giovani, con prestiti personali a coperture delle spese di formazione universitaria, master e corsi di specializzazione (283 operazioni per complessivi 1,6 milioni circa), e operatività di conto corrente economiche e più rispondenti ai loro stili di utilizzo dei servizi bancari (7.756 conti aperti da febbraio 2010);
 - intensificata l'attività della società del Gruppo Microcredito di Solidarietà (230 piccoli prestiti; erano stati meno di 141 l'anno precedente nello stesso periodo), che ha portato a 36 il numero dei centri di ascolto presenti in Toscana (erano 29 a fine 2009);
 - erogati ulteriori prestiti per soggetti "non bancabili", in particolare nell'ambito degli accordi territoriali per contrastare il fenomeno dell'usura (il plafond disponibile è pari a circa 44 milioni) e attraverso il Sistema di Microcredito Orientato e Assistito Toscano (48 operazioni nel semestre in favore di piccole imprese per circa 670 mila euro);
 - avviate le operatività della Convenzione tra ABI e la Conferenza Episcopale Italiana e dell'Intervento di Microcredito della Regione Toscana nei cui contesti saranno erogati piccoli prestiti a persone in particolari situazioni di disagio.
- **I contributi ad iniziative sociali e per la gestione di emergenze umanitarie**
 - destinati 1,8 milioni per erogazioni liberali;
 - effettuate circa 400 sponsorizzazioni. Il 30% delle iniziative supportate ha riguardato specifiche finalità sociali ed ambientali;
 - promosse raccolte fondi ed assicurate varie forme di assistenza finanziaria ai clienti ed alle popolazioni colpite nel 2009 da calamità naturali (il terremoto in Abruzzo, le alluvioni di Messina e dell'alta Toscana); in particolare, sono stati raccolti dalle Rete del Gruppo più di 1,5 milioni in favore dei terremotati d'Abruzzo, che saranno utilizzati in numerosi progetti per bambini, lo sport ed il sociale nei comuni aquilani.



Obiettivo: accrescere le performance nella catena di fornitura

Indicatori di performance (selezione)	2010 1H	2009 FY
▪ Rating di sostenibilità dei fornitori (scala 1-10)	(*)	4,7
▪ Acquisti "green" (%)	3	4

(*) Le rilevazioni per l'anno 2010 saranno completate nel corso del secondo semestre

Nel contesto di una progressiva revisione ed ottimizzazione dei processi di acquisto, è stata confermata ed ulteriormente rafforzata l'integrazione di considerazioni sociali ed ambientali con le tradizionali valutazioni economiche, costi-benefici, mettendo in atto la specifica **Policy di Gruppo finalizzata ad assicurare la sostenibilità a 360° della gestione della catena di fornitura.**

Sono 130 le iniziative previste a tale scopo per il periodo 2009-2011. Tra le più significative del semestre si segnalano:

- **L'assessment CSR dei fornitori**
 - integrato l'assessment CSR nel sistema di vendor rating con un'incidenza del 15%;
 - effettuati incontri individuali con le prime 50 aziende coinvolte per identificare le possibili azioni di miglioramento e collaborazione;
 - valutate ulteriori 63 aziende secondo un piano di qualificazione dell'Albo fornitori che sarà completato nel 2012.
- **L'acquisto di prodotti "green":** sono stati resi disponibili nella piattaforma di e-procurement 175 prodotti di qualità ambientale certificata per le necessità di cancelleria, carta, modulistica, consumabili IT, per una spesa nel semestre pari al 43% del totale. Considerato l'intero volume di acquisto del Gruppo, l'incidenza delle spese "green" si attesta invece a circa il 3%.

In virtù delle suddette attività, il Gruppo è stato selezionato tra i finalisti di importanti riconoscimenti di settore nazionali (Sodalitas Social Award, Green Globe Banking Award) e internazionali (Procurement Leaders Award, CIPS Supply Management Award).

AMBIENTE

Obiettivo: ridurre i consumi di risorse e gli impatti ambientali delle operation

Indicatori di performance (selezione)	2010 1H	2009 FY
▪ Energia procapite (TEP – Tonnellate Equivalenti di Petrolio)	0,91	2,00
▪ Emissioni CO ₂ procapite (kg)	423	1.314
▪ Carta procapite (kg)	51	75

Le azioni del Gruppo finalizzate alla salvaguardia dell'ambiente sono state incentrate sulle seguenti principali direttrici:

- **Efficienza e qualità energetica**
 - costituito uno specifico tavolo tecnico interfunzionale;
 - effettuati vari interventi nel settore IT tra cui, in particolare, la sostituzione dei server del centro elaborazione dati di Siena con 352 nuove macchine dotate di processori INTEL ad altissima efficienza, che ha consentito di ridurre i consumi di energia di oltre 1,3 milioni di kWh in un anno, con un risparmio economico di 261 mila euro ed un taglio di 648 tonnellate di emissioni di CO₂;
 - installati e resi più efficienti circa 85 impianti di riscaldamento e climatizzazione;
 - aumentato in misura considerevole il ricorso a fonti rinnovabili per l'approvvigionamento di elettricità (98% rispetto all'87% di fine 2009).



- **Ottimizzazione della gestione di materiali di consumo**, mediante l'introduzione della piattaforma di e-procurement e del relativo sistema di budget e verifica che consente un migliore controllo sulle spese e sui quantitativi di consumabili (in primis la carta) utilizzati da ciascun ufficio.
- **Riduzione delle emissioni di CO2**, soprattutto per effetto delle suddette misure di efficienza energetica ed un più attento ricorso alle autovetture nelle trasferte di lavoro, con preferenza per le auto di struttura, mediamente più efficienti, sicure e meno inquinanti; sono state inoltre identificate, attraverso appositi questionari e focus group interni (circa 1.000 persone coinvolte), possibili soluzioni per la mobilità casa-lavoro dei dipendenti nelle città a maggiore intensità di traffico, attivando in particolare una navetta aziendale a servizio di una sede del gruppo situata in una zona disagiata nel comune di Roma.

Obiettivo: sviluppare i business nei mercati della green economy e aumentare la qualità ambientale del credito

Indicatori di performance (selezione)	2010 1H	2009 FY
▪ Finanziamenti energie rinnovabili (milioni)	408	379
▪ Rischio ambientale medio-basso nel credito specializzato (%)	83	77

È stato confermato ed ulteriormente **rafforzato il presidio del Gruppo nel settore delle energie rinnovabili** a supporto degli specifici investimenti di privati-famiglie e imprese, e per la realizzazione di impianti di larga scala nei territori (898 progetti per complessivi 408 milioni); l'offerta per finalità ambientali è stata integrata con il pacchetto "TerrAmica" che prevede un plafond di 130 milioni per finanziare lavorazioni e progetti eco-compatibili in agricoltura.

L'analisi del rischio ambientale ha riguardato le grandi imprese clienti e l'operatività della controllata Mps Capital Services. In particolare, l'operatività nel campo del credito specializzato ha migliorato il proprio profilo di eco-compatibilità con l'83% degli investimenti realizzati nel semestre il cui rischio ambientale è risultato essere di modesta entità.