



**MONTE
DEI PASCHI
DI SIENA**
BANCA DAL 1472







Annex Rischi Operativi

Monitoraggio Piano di Mitigazione

Direzione Chief Risk Officer
GRUPPOMONTEPASCHI







Monitoraggio piano di mitigazione: Executive Summary (1/3)

Di seguito gli interventi identificati e già realizzati nell'ambito dei piani di mitigazione, con evidenza dell'andamento delle perdite connesse. Sono esclusi gli interventi boundary o prospettici.

Piano	Ambito	Chiusura	Owner	Trend perdite
2016	Frodi nell'erogazione di mutuo, soprattutto di tipo documentale (falsificazione dati, ecc.)	20/12/2017	BMPS - Direzione Erogazione e Governo del Credito	
2016	Attività fraudolente o non autorizzate compiute da promotori finanziari	28/12/2017	Widiba - Controlli Promozione Finanziaria e Operational Risk Management	
2016	Carenze di natura amministrativa o contrattuale con i promotori che potrebbero comportare cause di lavoro	16/12/2016	Widiba - Amministrazione Promozione Finanziaria	
2015	Contestazioni in ambito inquadramento o determinazione delle retribuzioni (anche in connessione alla cessazione del rapporto di lavoro) - ambito: lavoro subordinato	23/12/2015	BMPS - Servizio Rapporti di Lavoro	
2015	Mancata o errata conservazione documentazione contrattuale pratiche di fido (completezza firme, presenza estratti conto, ecc.)	28/09/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito / Servizio Credit Services	
2015	Mancato rispetto delle clausole contrattuali nei confronti dei fornitori	28/09/2015	COG - Chief Information Officer - Servizio Vendor Management	






Monitoraggio piano di mitigazione: Executive Summary (2/3)

Piano	Ambito	Chiusura	Owner	Trend perdite
2015	Errori, ritardi e carenze nell'esecuzione degli adempimenti previsti dai Regolamenti emanati dalle società di gestione dei Mercati regolamentati e/o MTF - italiani ed esteri	23/12/2015	MPS Capital Services - Direzione Global Markets	
2014	Attività non autorizzate da parte di dipendenti durante la fase di concessione del credito	23/12/2015	BMPS – Area servizi specialistici del credito	
2014	Cause legali a fronte di segnalazioni errate (soprattutto di tipo manuale) delle posizioni clienti alla centrale rischi, errato avvio della procedura di protesto	27/05/2015	BMPS – Area servizi specialistici del credito	
2014	Attività fraudolente da parte di intermediari in fase di erogazione del credito (perizie falsificate, seguimiento mutui a SAL, clientela sedicente, ecc.)	27/05/2015 24/06/2015	BMPS – Area servizi specialistici del credito MPS Capital Services – Direzione Operation	
2014	Disallineamenti/malfunzionamenti dei sistemi informativi: corretta applicazione dei limiti sui tassi usurari	23/12/2015	BMPS – Area servizi specialistici del credito	
2014	Errori nella gestione del credito (errata applicazione delle condizioni, ritardi nelle deliberazioni, tardiva classificazione delle posizioni a sofferenza)	27/05/2015	BMPS – Area servizi specialistici del credito	



Monitoraggio piano di mitigazione: Executive Summary (3/3)

Piano	Ambito	Chiusura	Owner	Trend perdite
2014	Attività non autorizzate da parte di Promotori Finanziari	23/12/2015	Widiba – Compliance e Antiriciclaggio	
2014	Promozione Finanziaria Inadeguatezza delle prassi operative con la clientela: negligenze/errori nell'esecuzione delle operazioni	23/12/2015	Widiba – Compliance e Antiriciclaggio	
2014	Carenze documentali delle garanzie nelle pratiche di factoring	23/12/2015	MPS Leasing & Factoring – Ufficio Organizzazione e Cost Management	



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2017

Si riportano di seguito gli interventi identificati e realizzati nell'ambito del piano di mitigazione del 2017.

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Boundary Gestione delle garanzie (acquisizione/conservazione, data certa)	Gestione delle garanzie reali - è in corso l'automatizzazione garanzie attraverso la procedura AGAR	30/06/2018	BMPS – Servizio Gestione del Collaterale, Documentale e Crediti Speciali
	Gestione delle garanzie reali - è in corso lo studio di fattibilità per lo sviluppo di un applicativo che generi in automatico i pegni e li faccia firmare esclusivamente attraverso FEA/FDR	30/06/2018	BMPS – Servizio Gestione del Collaterale, Documentale e Crediti Speciali
	Gestione delle garanzie personali - è in corso il rafforzamento del monitoraggio mensile delle garanzie, in particolare per quelle relative a fidi attivi, ma per le quali manca la copia cartacea per l'archiviazione	30/06/2018	BMPS – Servizio Gestione del Collaterale, Documentale e Crediti Speciali



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2017

Si riportano di seguito gli interventi identificati e realizzati nell'ambito del piano di mitigazione del 2017.

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Frodi nella negoziazione in conto proprio di strumenti finanziari	Integrazione della normativa in materia di finanza proprietaria esplicitando espressamente il divieto di porre in essere operazioni della fattispecie, richiedendone l'esplicita presa visione da parte degli operatori (gap RM_2017_00004)	28/12/2017	BMPS – Area Finanza, Tesoreria e Capital Management
Prospettica Violazione delle disposizioni di legge in materia di antiriciclaggio	Rafforzamento del presidio in materia di controlli e potenziamento del monitoraggio delle attività, in ragione di alcuni casi di mancata/errata segnalazione di operatività sospetta da parte dei promotori finanziari (gap RM_2017_00002)	28/12/2017	Widiba – Compliance e Antiriciclaggio
Prospettica Procedure informatiche	Implementazione di una procedura di back up che estragga dai portafogli Murex le posizioni in titoli lunghe/corte, procedura alternativa a FDWH ai fini del presidio e della corretta gestione della liquidità (gap RM_2017_00003)	02/11/2017	MPS Capital Services – Government e Money Market
Prospettica Procedure informatiche	Miglioramenti nei criteri di alimentazione degli applicativi al fine di garantire la correttezza dei saldi ai fini del presidio e della corretta gestione della liquidità (gap RM_2017_00008)	09/07/2018	MPS Capital Services – Government e Money Market



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2016 (1/2)

Si riportano di seguito gli interventi identificati e realizzati nell'ambito del piano di mitigazione del 2016. Si evidenzia l'andamento delle perdite contabilizzate (per anno di contabilizzazione e per anno di accadimento)*. Generalmente per verificare l'efficacia delle azioni di mitigazione è necessario osservare le perdite dopo un opportuno lasso di tempo.



Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Frodi nell'erogazione di mutuo, soprattutto di tipo documentale (falsificazione dati, ecc.)	Rafforzamento dei controlli con implementazione di strumenti di fraud-detection in ambito documentale (gap RM_2016_00003)	20/12/2017	BMPS - Direzione Erogazione e Governo del Credito
Attività fraudolente o non autorizzate compiute da promotori finanziari	Rafforzamento dei processi di controllo: revisione dei controlli di 1° e 2° livello, modifiche applicativi, incremento di alert presso la struttura manageriale di rete (gap RM_2016_00006)	28/12/2017	Widiba - Controlli Promozione Finanziaria e Operational Risk Management



* L'andamento delle perdite non è riportato per le tematiche boundary o in relazione a rischi prospettici per i quali non abbiamo dati di perdita a disposizione.

Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2016 (2/2)

Di seguito gli interventi del Piano di Mitigazione 2016 che sono già stati realizzati.

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
<p>Carenze di natura amministrativa o contrattuale con i promotori che potrebbero comportare cause di lavoro</p>	<p>Rivisitazione della contrattualistica in essere per verificarne eventuali necessità di miglioramento o revisione su vari temi (gap RM_2016_00007)</p> 	<p>16/12/2016</p>	<p>Widiba - Amministrazione Promozione Finanziaria</p> 
<p>Boundary Ritardi o inefficienze nell'ambito del processo istruttorio e di monitoraggio del credito dovuti a carenza di informazione sullo stato degli affidamenti</p>	<p>Revisione dei processi e delle policy di gestione delle informazioni presso il front office, eventuale accordo con nuovi info provider (gap RM_2016_00004)</p>	<p>16/12/2016</p>	<p>MPS Capital Services - Ufficio Valutazione Crediti</p>
<p>Prospettica Carenze nelle componenti IT di CS dedicate alle attività amministrative: rallentamenti e conseguenze nell'esecuzione delle attività</p>	<p>Revisione della gestione del server e delle tempistiche delle elaborazioni notturne, rafforzamento della capacità elaborativa (gap RM_2016_00005)</p>	<p>28/03/2017</p>	<p>MPS Capital Services - Ufficio Coordinamento, Supporto Operativo e Logistica</p>



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2015 (1/3)

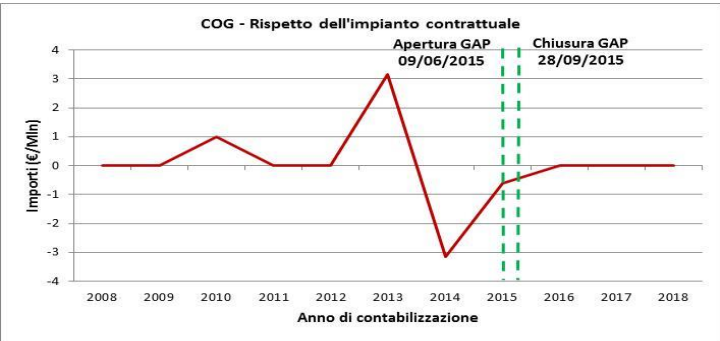
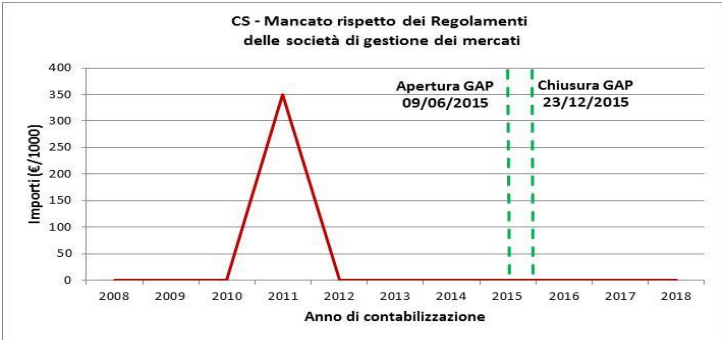
Si riportano di seguito gli interventi identificati e realizzati nell’ambito del piano di mitigazione del 2015. Si evidenzia l’andamento delle perdite contabilizzate (per anno di contabilizzazione e per anno di accadimento)*.

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
<div>Contestazioni in ambito inquadramento o nella determinazione delle retribuzioni (anche in connessione alla cessazione del rapporto di lavoro) - ambito: lavoro subordinato</div>	<div>Revisione dei processi e della normativa dedicata al tema, con aggiornamento e diffusione delle prassi da utilizzare per la corretta gestione dei dipendenti in appalto (gap RM_2015_00004)</div> <div></div>	<div>23/12/2015</div> <div></div>	<div>BMPS - Servizio Rapporti di Lavoro</div>
<div>Boundary</div> <div>Mancata o errata conservazione della documentazione contrattuale delle pratiche di fido (completezza firme, presenza estratti conto, ecc.)</div> <div>La domanda è stata posta in un contesto «boundary». Sono tuttavia presenti storicamente perdite operative (ET 7) connesse alla gestione documentale (per reclamo o causa legale in caso di negligenza nella tenuta documentale).</div>	<div>Revisione dei processi e della normativa per un più stretto monitoraggio delle pratiche in lavorazione e delle tempistiche di esecuzione dei vari step di processo; nel contempo, sensibilizzazione del personale e formazione sul tema (gap RM 2015 00005)</div> <div></div>	<div>28/09/2015</div> <div></div>	<div>BMPS - Area servizi specialistici del credito / Servizio Credit Services</div>

* L’andamento delle perdite non è riportato per le tematiche boundary o in relazione a rischi prospettici per i quali non abbiamo dati di perdita a disposizione.



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2015 (2/3)

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Mancato rispetto delle clausole contrattuali nei confronti dei fornitori	<p>Sessione formativa, in collaborazione con il Servizio Vendor Management, finalizzata a sensibilizzare i Responsabili di Servizio/Settore sul rispetto degli schemi contrattuali e sul rapporto gestionale con i fornitori (gap RM_2015_00001)</p> 	28/09/2015	COG - Chief Information Officer - Servizio Vendor Management
Errori, ritardi e carenze nell'esecuzione degli adempimenti previsti dai Regolamenti emanati dalle società di gestione dei Mercati regolamentati e/o MTF - italiani ed esteri	<p>Sensibilizzazione al rispetto degli adempimenti e rafforzamento dei controlli (gap RM_2015_00003)</p> 	23/12/2015	MPS Capital Services - Direzione Global Markets



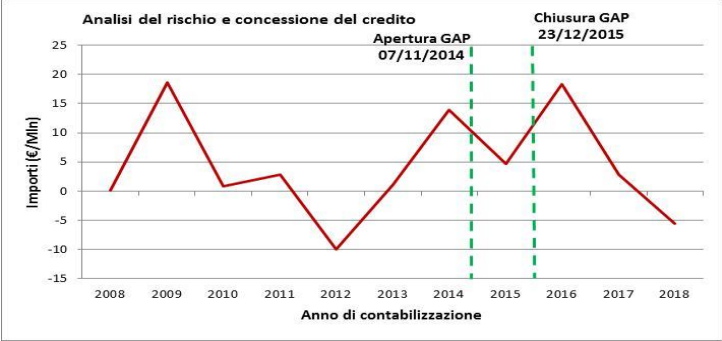
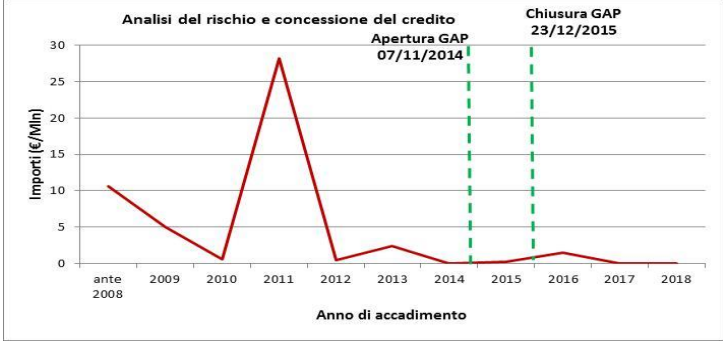
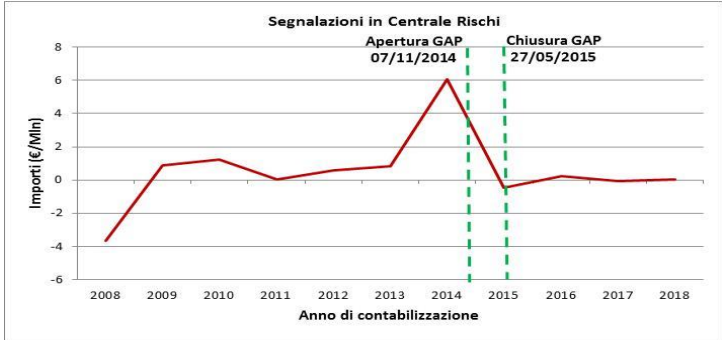

Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2015 (3/3)

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Boundary Ritardi ed errori nell'ambito della gestione delle pratiche trasferite a "PAS" (Partite in Amministrazione Speciale) per insufficiente od omessa acquisizione della documentazione	Revisione dei processi e della normativa per un più stretto monitoraggio delle pratiche in lavorazione e delle tempistiche di esecuzione dei vari step di processo; nel contempo, sensibilizzazione del personale e formazione sul tema (gap RM_2015_00006)	23/12/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito / Servizio Credit Services
Boundary Errori nell'accettazione del cliente e/o all'apertura di un nuovo rapporto	Revisione dei processi e della normativa, per una migliore integrazione tra MPS Capital Service e Capogruppo (Area Recupero Crediti) ed una maggiore efficacia nel monitoraggio con la definizione di report più strutturati dall'applicativo EPC (gap RM_2015_00007)	23/12/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito / Servizio Credit Services
Errori o negligenze nell'esecuzione delle segnalazioni di Vigilanza (incompleta o non corretta segnalazione con conseguente sanzione)	Modifiche applicative e IT, con analisi delle regole contabili a livello di Gruppo e incremento della capacità di risposta IT con modifiche applicative/software dedicate al governo della complessità regolamentare (gap RM_2015_00008)	23/12/2015	BMPS - Area Amministrazione e Bilancio / Servizio Normativa Regolamentare
Prospettica Mancata conformità nella redazione di bilancio per le filiali estere	Revisione dei processi e della normativa dedicata al tema, con razionalizzazione del modello di governo delle Filiali Estere (gap RM_2015_00009)	30/12/2015	BMPS - Area Amministrazione e Bilancio / Servizio Bilancio e Contabilità
Prospettica Esecuzione di operazioni di acquisto/vendita poste in essere dai trader in violazione dei limiti definiti per la gestione dei rischi	Revisione dei processi e della normativa dedicata al tema, uniformando la normativa BMPS e MPS Capital Services (gap RM_2015_00010)	23/12/2015	BMPS - Area Finanza, Tesoreria e Capital Management / Servizio Finanza
Boundary Mancato o ridotto recupero del credito a seguito di errori nella gestione dei crediti a sofferenza (smarrimento documentazione, ritardi, ecc.)	Revisione dei processi e della normativa, per una migliore integrazione tra MPS Capital Service e Capogruppo (Area Recupero Crediti) ed una maggiore efficacia nel monitoraggio con la definizione di report più strutturati dall'applicativo EPC (gap RM_2015_00002)	23/12/2015	MPS Capital Services - Direzione crediti / Credit management e qualità del credito



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2014 (1/6)

Si riportano di seguito gli interventi identificati e realizzati nell'ambito del piano di mitigazione del 2014. Si evidenzia l'andamento delle perdite contabilizzate (per anno di contabilizzazione e per anno di accadimento)*.

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Attività non autorizzate da parte di dipendenti durante la fase di concessione del credito	Attivazione di alert nel caso sia la stessa matricola a lavorare ed autorizzare il fido (gap RM_2014_00028)	23/12/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito
			
Cause legali a fronte di segnalazioni errate (soprattutto di tipo manuale) delle posizioni clienti alla centrale rischi, errato avvio della procedura di protesto	Rafforzamento del presidio sulle segnalazioni in CR di tipo manuale (gap RM_2014_00031)	27/05/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito
			



* L'andamento delle perdite non è riportato per le tematiche boundary o in relazione a rischi prospettici per i quali non abbiamo dati di perdita a disposizione.

Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2014 (2/6)

Ambito

Mitigazione

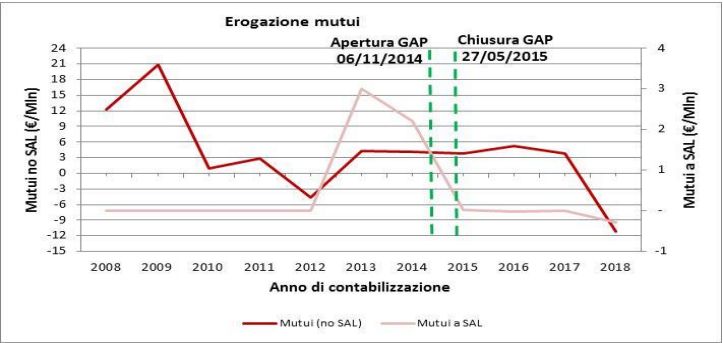
Chiusura

Owner

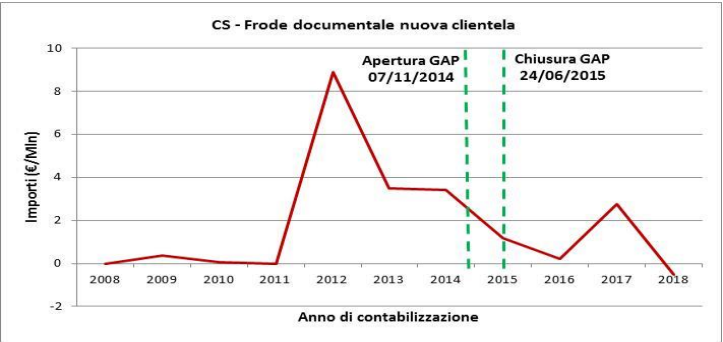
Attività fraudolente da parte di intermediari in fase di erogazione del credito (perizie falsificate, seguimento mutui a SAL, clientela sedicente, ecc.)

Modifica dei processi di controllo svolti dalla banca, in caso di erogazioni a stato avanzamento lavori, nei sopralluoghi considerati a maggior rischio. Intervento eseguito con produzione normativa che definisce controlli a mitigazione del rischio (gap RM_2014_00027 e RM_2014_00029)

Gap RM_2014_00027

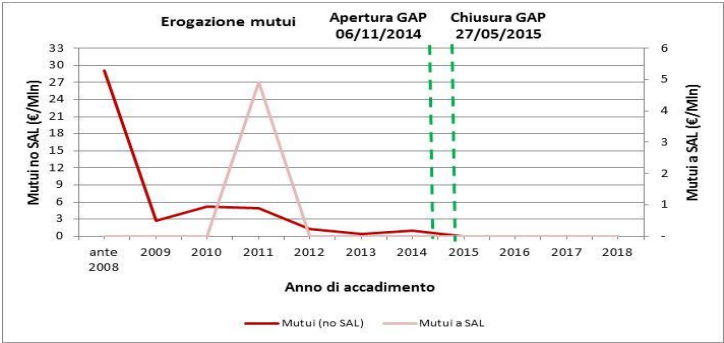


Gap RM_2014_00029



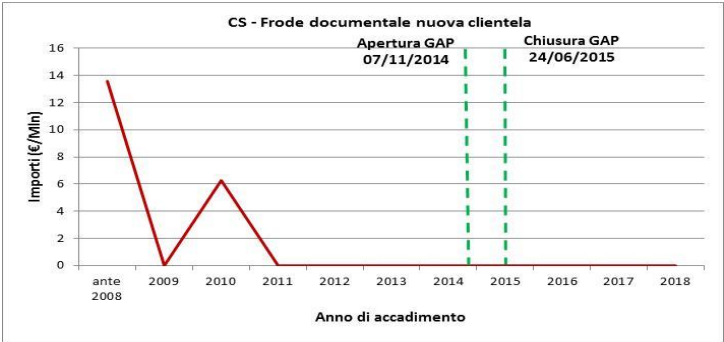
27/05/2015

BMPS – Area servizi specialistici del credito



24/06/2015

MPS Capital Services – Direzione Operation



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2014 (3/6)

Ambito

Disallineamenti/malfunzionamenti dei sistemi informativi: corretta applicazione dei limiti sui tassi usurari

Mitigazione

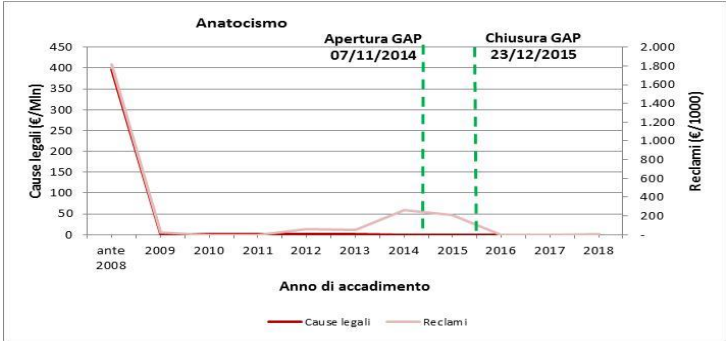
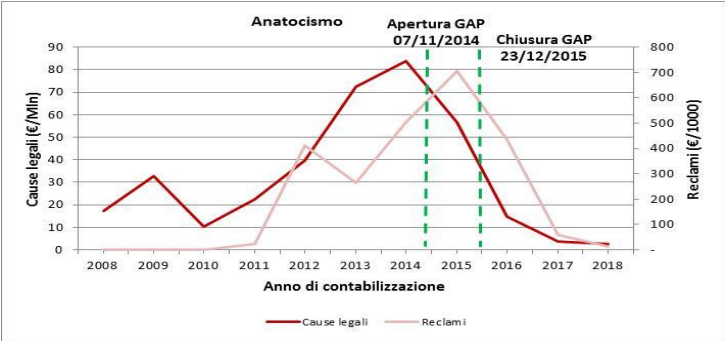
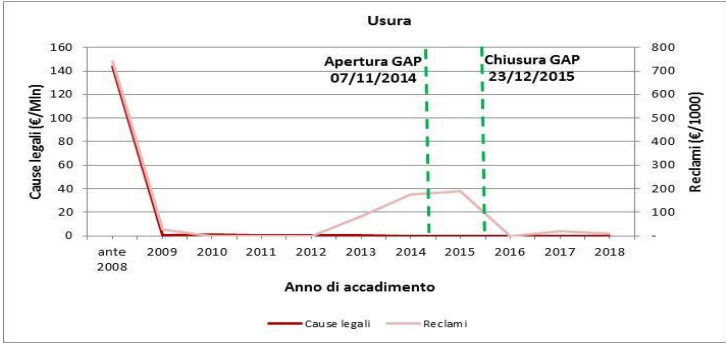
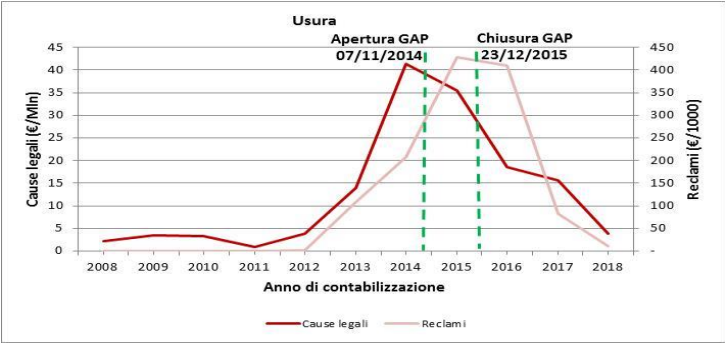
Definizione di convenzioni ad hoc sui conti oggetto di causa legale: inserimento di un flag per "presenza causa" tra i codici informativi negativi (gap RM_2014_00034)

Chiusura

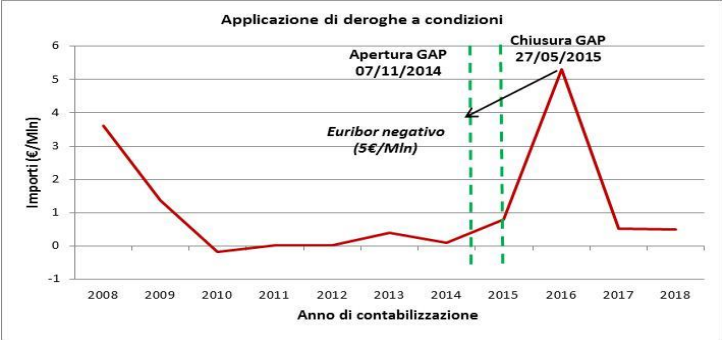
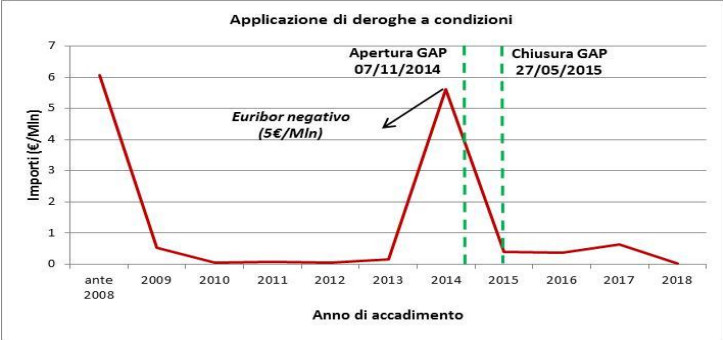
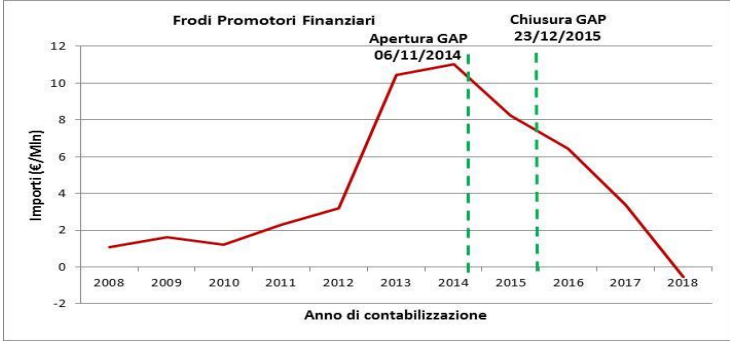
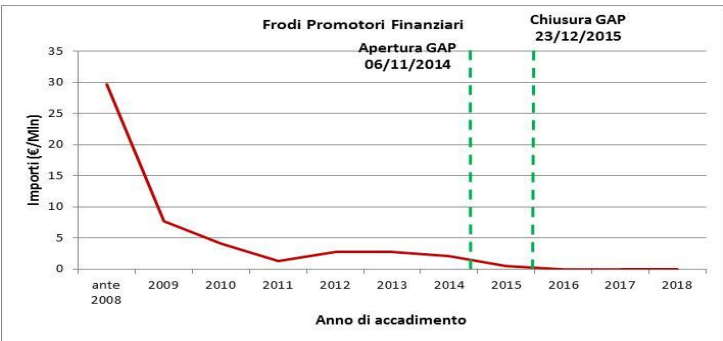
23/12/2015

Owner

BMPS - Area servizi specialistici del credito

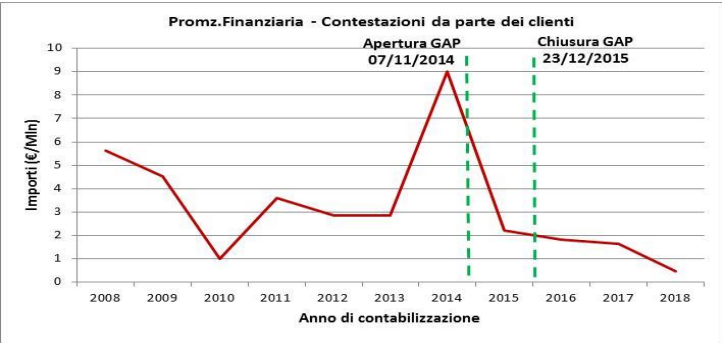
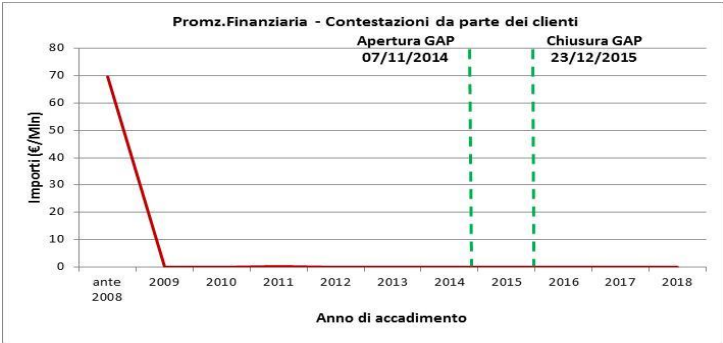




Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2014 (4/6)

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Errori nella gestione del credito (errata applicazione delle condizioni, ritardi nelle delibere, tardiva classificazione delle posizioni a sofferenza)	Azione di sensibilizzazione sui comportamenti ed eventuali interventi normativi (gap RM_2014_00038)	27/05/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito
			
Attività non autorizzate da parte di Promotori Finanziari	Revisione dei processi in occasione della cessione del ramo d'azienda (gap RM_2014_00026)	23/12/2015	Widiba – Compliance e Antiriciclaggio
			



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2014 (5/6)

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
<div>Promozione Finanziaria</div> <div>Inadeguatezza delle prassi operative con la clientela: negligenze/errori nell'esecuzione delle operazioni</div>	<div>Revisione dei processi nell'ambito della cessione di ramo di azienda Promozione Finanziaria (gap RM_2014_00030)</div> <div></div>	<div>23/12/2015</div> <div></div>	<div>Widiba – Compliance e Antiriciclaggio</div>
<div>Carenze documentali delle garanzie nelle pratiche di factoring</div>	<div>Azione di sensibilizzazione sui comportamenti ed eventuali interventi normativi (RM_2014_00036)</div> <div></div>	<div>23/12/2015</div> <div></div>	<div>MPS Leasing & Factoring – Ufficio Organizzazione e Cost Management</div>



Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2014 (6/6)

Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Boundary Non corretta gestione delle garanzie: acquisizione, utilizzo e aggiornamento. In particolare: a) mancanza requisito della data certa; b) formalizzazione non corretta, smarrimento della documentazione, errate valorizzazioni; c) utilizzo non corretto delle garanzie reali.	Progetto Paperless (acquisizione data certa digitale) Allargamento del perimetro del progetto Centro Documentale Azione di sensibilizzazione sui comportamenti ed eventuali interventi normativi (gap RM_2014_00035, RM_2014_00040, RM_2014_00041, RM_2014_00043)	30/09/2015 24/06/2015 30/09/2015 27/05/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito
Boundary Non adeguata gestione e governo delle garanzie: a) rilasciate da Organismi di Garanzia Collettiva; b) mancata escutibilità delle garanzie Confidi.	Definizione di opportuni interventi software in PEF a correzione di aspetti comportamentali (gap RM_2014_00044 e RM_2014_00045)	23/12/2015	BMPS - Area marketing strategico e prodotti corporate
Boundary Carenza nella gestione della documentazione relativa alle pratiche di affidamento	Azione di sensibilizzazione sui comportamenti ed eventuali interventi normativi (gap RM_2014_00037)	27/05/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito
Boundary Errori operativi nell'utilizzo di sistemi informativi in fase di autorizzazione sconfinamenti	Estensione delle mitigazioni previste in ambito "movimenti PAF" (gap RM_2014_00039 e RM_2014_00042)	23/12/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito
Prospettica Inadeguatezza delle prassi operative con la clientela: mancato rispetto delle procedure per l'adeguatezza nel caso di ordini telefonici	Rafforzamento del presidio sulla corretta operatività svolta attraverso il canale telefonico (gap RM_2014_00032)	27/05/2015	BMPS - Area presidio e innovazione canali
Prospettica Disallineamenti/malfunzionamenti dei sistemi informativi: applicativo position keeping	Specifico progetto Murex (gap RM_2014_00033)	28/09/2015	MPS Capital Services – Direzione Operation



