



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

Operational Risk Report

al 31-12-2017

Direzione Chief Risk Officer

Area Operating Risk Officer

GRUPPOMONTEPASCHI

Operational Risk Report

Requisito patrimoniale al 31-12-2017

Perdite Operative contabilizzate al 31-12-2017

Legal Risk

- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)
- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

Monitoraggio delle azioni di mitigazione in corso:

- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Operativi al 31/12/2017
- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Informatici al 31/12/2017
- ☐ Monitoraggio Piano di Mitigazione dei Rischi Operativi

KRI:

- ☐ KRI di rischio operativo
- ☐ KRI di rischio informatico

Benchmarking



Requisito patrimoniale al 31-12-2017

		MPS GROUP - REGULATORY CAPITAL REQUIREMENTS					
€/mln		dec-16	mar-17	jun-17	sep-17	dec-17	ΔQ/Q
EVENT TYPE (ET)	AMA Regulatory Capital Requirements <i>of which:</i>	662.8	658.8	718.3	730.4	789.0	8%
	ET1 - Internal Fraud	205.4	197.3	251.5	249.7	230.9	-8%
	ET2 - External Fraud	78.3	80.7	35.5	34.6	38.5	11%
	ET3 - Employment Relationship	34.3	33.4	16.4	17.0	23.7	39%
	ET4 - Customers, products and operating practices	210.8	217.2	302.4	320.0	379.4	19%
	ET5 - Property damage	5.8	5.6	2.5	2.5	2.3	-9%
	ET6 - Business disruptions and system failures	16.8	16.2	16.4	16.3	14.2	-13%
	ET7 - Process management, execution and delivery	111.4	108.4	93.5	90.2	100.0	11%
	BIA Regulatory Capital Requirements	15.2	15.2	15.2	15.2	11.9	-22%
TOTAL REGULATORY CAPITAL REQUIREMENT		678.1	674.1	733.6	745.6	800.9	7%
TOTAL RWA		8,475.8	8,425.8	9,169.7	9,320.5	10,012	7%

- ✓ Il Requisito Patrimoniale per i Rischi Operativi al 31 Dicembre 2017 è pari a circa 801 €/mln, in aumento rispetto a Settembre 2017. L'incremento di 55 €/mln (circa il 7%) è da ricondurre alla componente AMA (Advanced Measurement Approach) del requisito.
- ✓ La componente BIA (Basic Indicator Approach) diminuisce di circa 3 €/ mln rispetto a settembre 2017. La riduzione è dovuta sostanzialmente ad una contrazione del margine di intermediazione.
- ✓ La stima AMA è stata effettuata utilizzando i dati interni di perdita al 31/12/2017, il flusso DIPO (dati di sistema) al 30/06/2017 e le analisi di scenario del 2017. Riguardo al requisito AMA si osserva in particolare:
 - Incremento sull'ET4 "Clienti, prodotti e prassi di mercato" per circa 60 €/mln (+19%), spiegato dagli accantonamenti effettuati nell'ultimo trimestre in relazione all'attività di segnalazione di clientela per l'operatività in diamanti e dall'incremento del Fondo Rischi e Oneri per contestazioni relative agli aumenti di capitale passati.
 - Incremento sull'ET7 "Esecuzione, consegna e gestione dei processi" per circa 10 €/mln (+11%), spiegato principalmente dalla perdita per 6,2 €/mln per il pagamento di sanzioni e interessi in relazione alla contestazione dell'Agenzia delle Entrate per l'operazione di ricapitalizzazione c.d. "Fresh 2008".
 - Incremento sull'ET3 "Rapporti di impiego" per circa 6.5 €/mln (+39%), dovuto sostanzialmente all'aggiornamento della serie storica e all'incremento di accantonamento di una vertenza di importo rilevante con un ex dirigente.



Perdite Operative contabilizzate al 31-12-2017

		MPS GROUP - ACCOUNTED OPERATIONAL LOSSES					
		dec-16	mar-17	jun-17	sep-17	dec-17	ΔQ/Q
ACTUAL LOSSES	First-time Accounted Events	6,2	3,8	3,3	4,1	11,5	178%
	Events with losses accounted for in the past	28,5	30,2	26,5	18,9	36,2	91%
	Total	34,7	34,0	29,8	23,1	47,7	107%
PROVISIONS	First-time Accounted Events	20,7	51,3	10,6	21,4	13,5	-37%
	Events with losses accounted for in the past	-55,5	-33,6	-20,0	-19,4	94,7	588%
	Total	-34,8	17,7	-9,3	2,0	108,2	5302%
TOTAL	First-time Accounted Events	26,9	55,1	13,9	25,5	25,0	-2%
	Events with losses accounted for in the past	-27,0	-3,4	6,5	-0,5	130,9	27228%
	Total	-0,1	51,7	20,5	25,1	155,9	522%
ESTIMATED LOSSES (Internal/External Frauds) *	First-time Accounted Events	3,0	1,4	1,5	0,4	0,4	-5%
	Events with losses accounted for in the past	1,7	6,6	3,0	1,3	0,2	-87%
	Total	4,7	8,0	4,5	1,7	0,6	-67%

(*) La maggior parte di queste perdite sono a contenzioso.

- ✓ Le **perdite complessive** del trimestre (155,9€/mln) risultano in incremento significativo rispetto ai trimestri precedenti, sostanzialmente in ragione di alcuni eventi di importo rilevante contabilizzati nel Q4 2017 (76,5/mln di accantonamento in relazione all'attività di segnalazione di clientela per l'operatività in diamanti e 59€/mln di accantonamento in ambito AUCAP). Anche le perdite complessive del 2017 (253,1€/mln) risultano pertanto in aumento rispetto al 2016 (96,2€/mln).
- ✓ Le **perdite effettive** (47,7€/mln) sono in incremento rispetto al trimestre precedente. L'importo è principalmente attribuibile a cause legali (complessivamente 18€/mln dei quali 7,8€/mln coperti da Fondo Rischi e 5,6€/mln per spese legali), in particolare a cause per anatocismo (8€/mln), e al pagamento di 6,2€/mln per sanzioni e interessi in relazione alla contestazione con l'Agenzia delle Entrate relativamente all'operazione di ricapitalizzazione c.d. "Fresh 2008".
- ✓ Gli **accantonamenti** a Fondo Rischi e Oneri evidenziano nel complesso un incremento per 108,2€/mln. Gli eventi principali sono:
 - nuovi accantonamenti per circa 90 €/mln, di cui 76,5€/mln in ambito diamanti e 6,1€/mln per cause legali su anatocismo;
 - incremento per 59€/mln degli accantonamenti in ambito AUCAP.
- ✓ Per il fenomeno "**anatocismo**" si conferma il trend in diminuzione osservato nel 2016. Nel trimestre si registrano, a fronte di nuovi accantonamenti per 6,1€/mln, perdite effettive per circa 8€/mln e una riduzione di accantonamenti per 17,4€/mln di cui 10,6€/mln per passaggio a contenzioso.



Legal Risk

		MPS GROUP - LEGAL RISK								
		dec-16	mar-17	jun-17	sep-17	dec-17	ΔQ/Q			
LEGAL RISK	LAWSUITS (clients and counterparties)	Compound interest (anatocism)	N°of Events	3.570	3.420	3.322	3.279	3.099	-5%	
			Petitum	463	409	381	376	356	-5%	
			Provision	190	182	177	175	164	-6%	
		Bankruptcy claw-back	N°of Events	350	324	313	311	265	-15%	
			Petitum	402	390	387	355	287	-19%	
			Provision	78	77	72	69	60	-13%	
		Derivatives	N°of Events	62	57	57	61	60	-2%	
			Petitum	20	23	34	30	30	0%	
			Provision	20	19	18	27	26	-4%	
		Bonds (defaulted counterparts) and financial plans (pre mifid)	N°of Events	920	871	832	811	637	-21%	
			Petitum	59	56	54	52	44	-15%	
			Provision	15	16	15	13	12	-8%	
		Other	N°of Events	3.811	3.568	3.604	3.606	3.299	-9%	
			Petitum	3.406	3.318	3.269	3.104	3.139	1%	
			Provision	209	195	191	189	242	28%	
		of which Capital Increase	N°of Events	17	17	19	20	23	15%	
			Petitum	288	288	280	282	735	161%	
			Provision	20	20	19	19	78	311%	
		TAX LITIGATIONS	N°of Events	9	9	9	9	7	-22%	
			Petitum	84	84	84	84	95	13%	
			Provision	18	18	18	18	19	6%	
		LABOR DISPUTES	N°of Events	456	463	461	466	467	0%	
			Petitum	68	66	64	67	67	0%	
			Provision	27	27	28	26	28	8%	
		COMPLAINTS	Total Complaints	N°of Events	411	421	668	651	652	0%
				Petitum	51	579	597	598	598	0%
				Provision	3	34	35	34	30	-12%
			of which Capital Increase	N°of Events	325	332	559	564	584	4%
				Petitum	49	571	588	590	597	1%
				Provision	2	28	29	29	29	0%
TOTAL	N° of Events	9.589	9.133	9.266	9.194	8.486	-8%			
	Petitum	4.553	4.925	4.870	4.666	4.616	-1%			
	Provision	560	568	554	551	581	5%			
SUBSIDIARY COMPANIES	N°of Events	605	603	614	592	571	-4%			
	Petitum	376	369	362	365	352	-4%			
	Provision	39	39	42	39	38	-3%			

- ✓ Complessivamente in diminuzione le contestazioni in termini di numerosità (-8%).
- ✓ Le principali vertenze in essere rimangono legate al tema «**anatocismo**» e «**aucap**», che assorbono circa il 47% del **provision** totale.
- ✓ La categoria «**anatocismo**» mostra una diminuzione dovuta principalmente alla chiusura giudiziale di 281 cause (riduzione complessiva di 37€/mln di petition e 15€/mln provision, con circa 5€/mln di esborsi).
- ✓ Per quanto riguarda la categoria «**revocatorie**», si osserva una diminuzione dovuta principalmente alla chiusura giudiziale di 51 cause (riduzione complessiva di 69€/mln di petition e 10€/mln provision, con ca 19€/mln di esborsi).
- ✓ Nella categoria «**titoli**» si registra una diminuzione dovuta sostanzialmente alla chiusura giudiziale di 181 vertenze (petition complessivo 8€/mln, provision circa 2€/mln, con circa 5€/mln di esborsi).
- ✓ Nella categoria «**altro**» si osserva una riduzione dovuta alla chiusura giudiziale di 478 vertenze, per un petition complessivo di 437€/mln e un provision di 9€/mln (cui corrispondono circa 10€/mln di esborsi). Tra le vertenze uscite, si segnala la contestazione per aggravio finanziario in seguito ad abusive concessioni di credito «**Antonio Merloni**» (petition 323 €/mln, nessun accantonamento).
- ✓ La categoria «**aucap**» risente, in termini di provision di un ulteriore accantonamento di 59€/mln. In termini di petition si evidenzia una nuova vertenza rilevante («**Alken Luxembourg**», 434€/mln, nessun accantonamento).
- ✓ Tra i «**reclami**» si segnala la chiusura di 7 reclami collegati alla frode del Centro Private di Prato (petition 7€/mln, provision 4€/mln) con un esborso di 2,6€/mln.



Legal Risk – Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)

TOP 10 CONTESTAZIONI - PETITEM (€/mln)				
Descrizione	Petitem	Provision Set 2017	Provision Dic 2017	Tipologia contestazione
Causa legale per risarcimento danni derivanti dagli accordi di cessione e riacquisto della partecipazione di BMPS in "SNIA spa"	572	1	-	ALTRE CAUSE LEGALI / responsabilità civile contrattuale (controparti e fornitori)
Causa legale per risarcimento danni derivanti AUCAP - Alken Luxembourg S.A.	434	-	-	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / pratiche generali di business o di mercato improprie
Lettera reclamo per risarcimento danni derivanti AUCAP - Fincal spa	420	21	21	RECLAMI / errata operatività con richiesta di risarcimento danni
Causa legale per risarcimento danni derivanti da errata segnalazione in CR - Fatrotek Srl	157	6	6	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Causa legale per risarcimento danni dovuti al mancato rispetto di clausole contrattuali in tema di concessioni creditizie - Medeghini Spa	155	-	-	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / responsabilità civile contrattuale
Causa legale per risarcimento danni derivanti da mancato rispetto di clausole contrattuali (errori nella cessione delle perdite) - Riscossione Sicilia S.p.A.	107	2	2	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Causa legale per risarcimento danni derivanti da mancato rispetto di clausole contrattuali (incompletezza e non correttezza della documentazione fornita per la cessione di crediti) - Elipso Finance S.R.L.	100	10	10	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Causa legale per interessi usurari - De Masi Spa e altri	100	1	1	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / violazione legge antiusura
Causa legale per risarcimento danni in tema di gestione creditizia - Antonio Amato E C Molini Pastifici In Salerno Spa In Liquid	90	1	1	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / altri errori o negligenze nell'esecuzione di operazioni
Causa legale per risarcimento danni derivanti AUCAP - Marangoni e altri	89	9	9	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / pratiche generali di business o di mercato improprie



Legal Risk – Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

TOP 10 CONTESTAZIONI - PROVISION (€/mln)				
Descrizione	Petitem	Provision Set 2017	Provision Dic 2017	Tipologia contestazione
Lettera reclamo per risarcimento danni derivanti AUCAP - Fincal spa	420	21	21	RECLAMI / errata operatività con richiesta di risarcimento danni
Revocatoria fallimentare relativa ad errori sulle linee di credito - Tre-A s.r.l.	16	19	19	ALTRE CAUSE LEGALI / revocatoria fallimentare
Causa legale relativa ad operazioni di factoring - Alitalia SAI spa	11	-	11	ALTRE CONTESTAZIONI / contestazioni società controllate
Causa legale per risarcimento danni derivanti da mancato rispetto di clausole contrattuali (incompletezza e non correttezza della documentazione fornita per la cessione di crediti) - Elipso Finance S.R.L.	100	10	10	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Contenzioso fiscale BMPS per la sua partecipazione in AXA	32	9	9	FISCALE / contenzioso fiscale
Causa legale per risarcimento danni derivanti AUCAP - Marangoni e altri	89	9	9	PRATICHE DI BUSINESS E DI MERCATO IMPROPRIE / pratiche generali di business o di mercato improprie
Causa legale per risarcimento danni derivanti da errata segnalazione in CR - Fatrotek Srl	157	6	6	ERRORI O NEGLIGENZE NELL'ESECUZIONE DI OPERAZIONI CON CLIENTI, CONTROPARTI, FORNITORI / responsabilità civile contrattuale con controparti commerciali
Ipotetico contenzioso fiscale BMPS (Montaigne 51)	6	5	6	FISCALE / contenzioso fiscale
Causa legale per risarcimento danni dovuti al mancato rispetto di clausole contrattuali in tema di concessioni creditizie - ILCAM	25	5	5	ALTRE CAUSE LEGALI / responsabilità civile contrattuale (controparti e fornitori)
Causa legale per risarcimento danni relativi al credito - Impresa spa	46	5	5	RESPONSABILITÀ CIVILE CONTRATTUALE / richiesta di risarcimento danni relativi al credito



Operational Risk Report

Requisito patrimoniale al 31-12-2017

Perdite Operative contabilizzate al 31-12-2017

Legal Risk

- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)
- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

Monitoraggio delle azioni di mitigazione in corso:

- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Operativi al 31/12/2017
- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Informatici al 31/12/2017
- ☐ Monitoraggio Piano di Mitigazione dei Rischi Operativi

KRI:

- ☐ KRI di rischio operativo
- ☐ KRI di rischio informatico

Benchmarking



Piano di Mitigazione Rischi Operativi – SAL al 31/12/2017

In seguito alle analisi di Scenario, in condivisione con le singole direzioni/aree, è stato individuato il set di criticità da “aggredire” con opportuni interventi di mitigazione.

Ambito	Mitigazione	Scadenza	SAL 31/12/17	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)	31/12/2017 Q1 Q2 Q3 Q4		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)	31/12/2017 Q1 Q2 Q3 Q4		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)	31/12/2017 Q1 Q2 Q3 Q4		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)	30/06/2018 Q1 Q2 Q3 Q4		MPS Capital Services – Government e Money Market



Piano di Mitigazione Rischi Informatici – SAL al 31/12/2017

Asset/ambito ICT	Nr. Asset	Mitigazione	Scadenza	SAL	Owner	Contributor
Analytics e Discovery (applicativo per lo svolgimento di analisi avanzate a supporto del business)	1	Gestione abilitazioni ad personam: verifica attuali utenti e implementazione processo accentrato per concessione nuove abilitazioni e revisione periodica.	28/02/2018 Q1 Q2 Q3 Q4	25%	BMPS - Servizio CRM e Coordinamento Commerciale	COG - Servizio DWH e Reporting
LDAP e Info Provider (componente sw per la verifica delle abilitazioni degli utenti di Pashi Face e altri sistemi dipartimentali)	1	Ottimizzazione dell'infrastruttura a supporto con l'obiettivo di migliorare la performance e ridurre il rischio gli incidenti	28/02/2018 Q1 Q2 Q3 Q4	10%	BMPS - Servizio Sicurezza Logica e Continuità Operativa	COG Servizio Sicurezza Informatica e BCM
Applicazioni estero domestico (anticipi, tesoreria, bonifici, rimesse imp/exp, estero sconto)	5	Obsolescenza applicativa: sostituzione con soluzione di mercato e/o incorporazione funzionalità in settoriali Italia (gap RM_2017_00001)	31/03/2018 ¹ Q1 Q2 Q3 Q4	35% ²	BMPS - Staff Supporto Operatività Rete Estera	COG – Settore Finanza Proprietaria ed Estero
Firewall (apparato sicurezza perimetrale di rete)	1	Implementazione regole filtraggio del traffico sul firewall che controlla gli accessi ai servizi intranet, provenienti dal troncone di rete ove sono attestati i server esposti verso l'esterno	31/12/2018 Q1 Q2 Q3 Q4	0%	COG - Servizio Sicurezza Informatica e BCM	

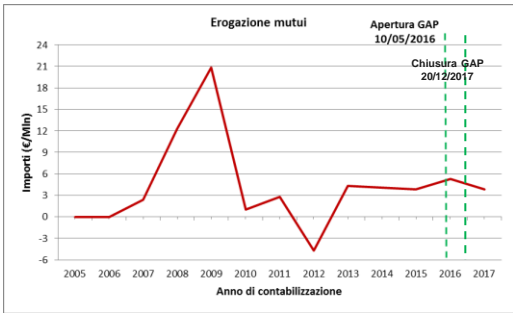
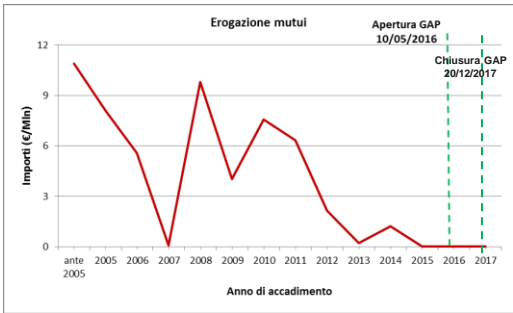
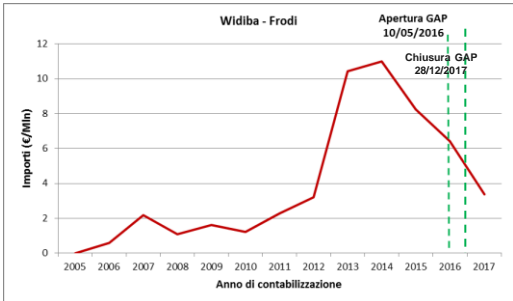
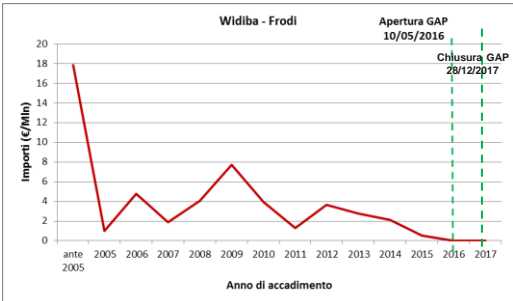
Nel 2017 sono stati completati gli interventi di mitigazione di 8 rischi informatici di livello «Alto».

- Il gap ha scadenza il 30/09/2018, ma è previsto che gli interventi finalizzati a ricondurre il rischio entro il livello «Medio» termineranno il 31/03/18.
- Lo stato avanzamento si riferisce agli interventi finalizzati a ricondurre il rischio entro il livello «Medio» con scadenza il 31/03/18.



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.

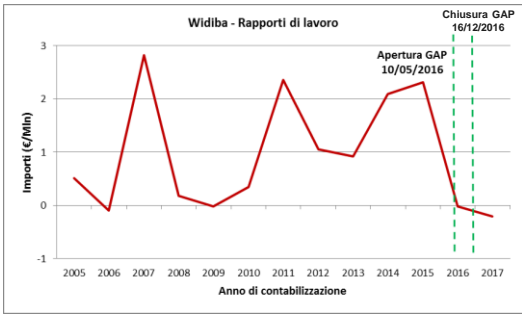
Ambito	Mitigazione	Chiusura	Owner
Frodi nell'erogazione di mutuo, soprattutto di tipo documentale (falsificazione dati, ecc.)	Rafforzamento dei controlli con implementazione di strumenti di fraud-detection in ambito documentale (gap RM_2016_00003)	20/12/2017	BMPS - Direzione Erogazione e Governo del 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> 	16/12/2016	Widiba - Amministrazione Promozione Finanziaria
<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>	16/12/2016	MPS Capital Services - Ufficio Valutazione Crediti
<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>	28/03/2017	MPS Capital Services - Ufficio Coordinamento, Supporto Operativo e Logistica



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>	23/12/2015	BMPS - Servizio Rapporti di Lavoro
	<div>Inquadramenti e rivendicazioni di natura retributiva Apertura GAP: 09/06/2015 Chiusura GAP: 23/12/2015 di cui lavoro subordinato</div>	<div>Inquadramenti e rivendicazioni di natura retributiva Apertura GAP: 09/06/2015 Chiusura GAP: 23/12/2015 di cui lavoro subordinato</div>	
<div>Boundary Mancata o errata conservazione della documentazione contrattuale delle pratiche di fido (completezza firme, presenza estratti conto, ecc.)</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>	28/09/2015	BMPS - Area servizi specialistici del credito / Servizio Credit Services
<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>Conservazione della documentazione Apertura GAP: 09/06/2015 Chiusura GAP: 28/09/2015</div>	<div>Conservazione della documentazione Apertura GAP: 09/06/2015 Chiusura GAP: 28/09/2015</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.



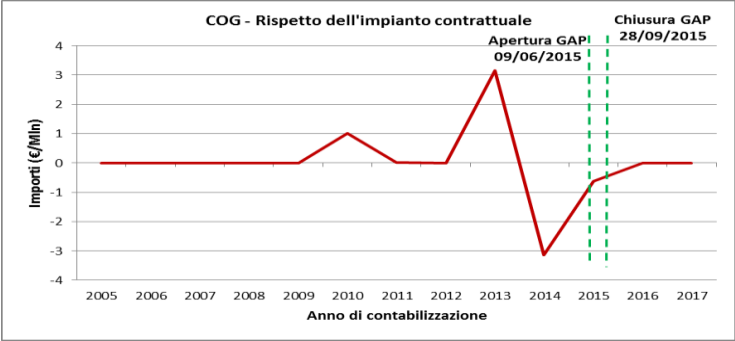
Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2015 (2/3)

Ambito

Mancato rispetto delle clausole contrattuali nei confronti dei fornitori

Mitigazione

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)

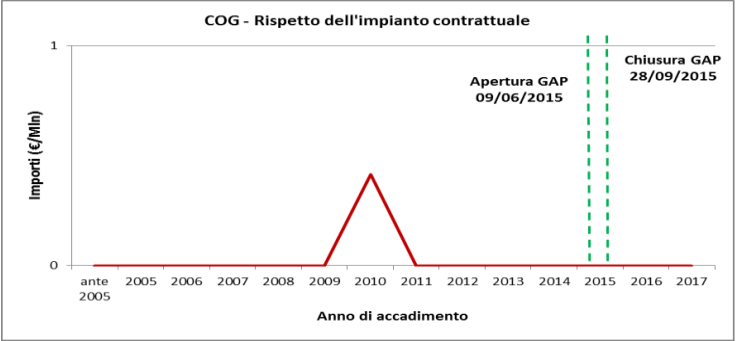


Chiusura

28/09/2015

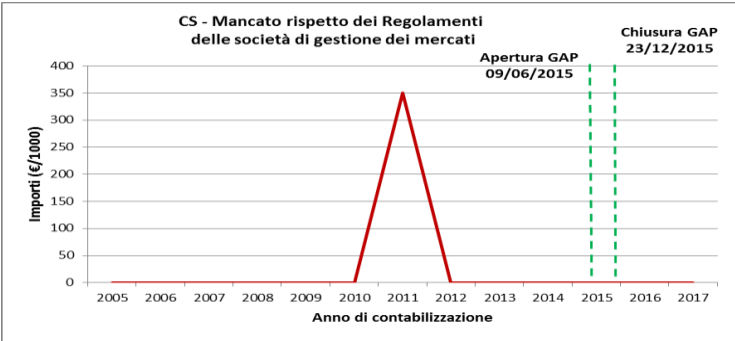
Owner

COG - Chief Information Officer
- Servizio Vendor Management



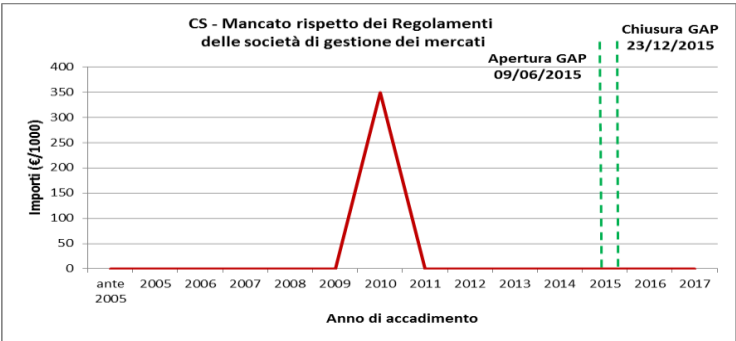
Errori, ritardi e carenze nell'esecuzione degli adempimenti previsti dai Regolamenti emanati dalle società di gestione dei Mercati regolamentati e/o MTF - italiani ed esteri

Sensibilizzazione al rispetto degli adempimenti e rafforzamento dei controlli (gap RM_2015_00003)



23/12/2015

MPS Capital Services -
Direzione Global Markets



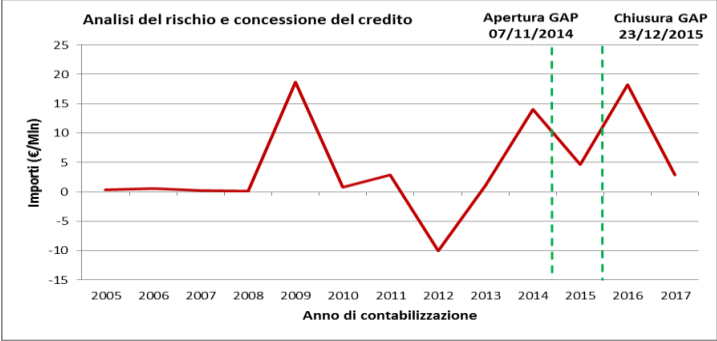
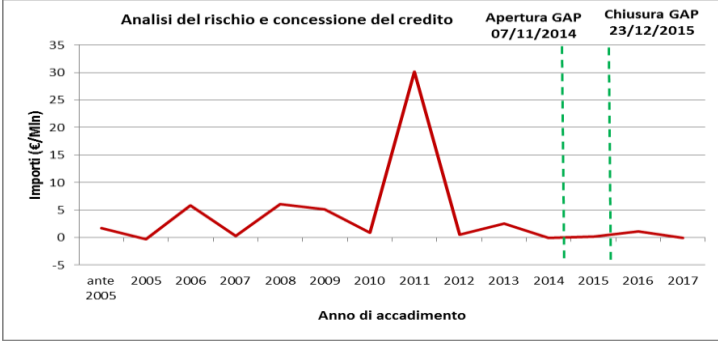
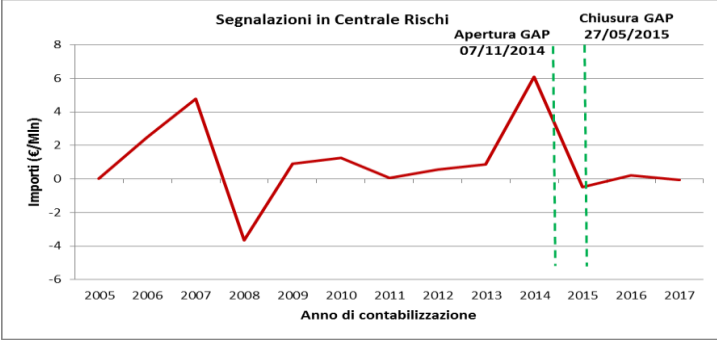
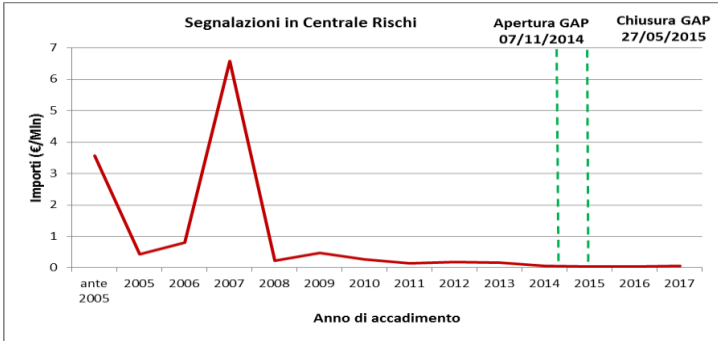
Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2015 (3/3)

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

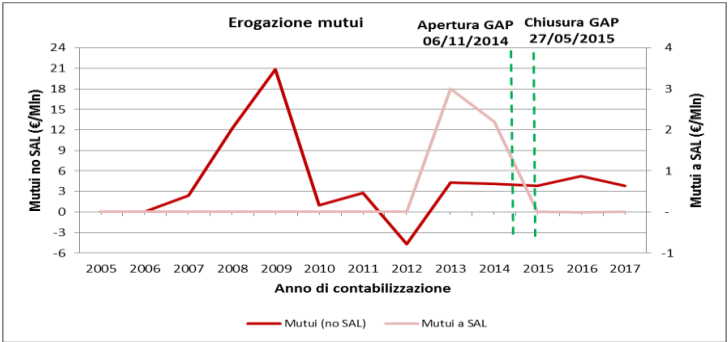
Chiusura

Owner

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

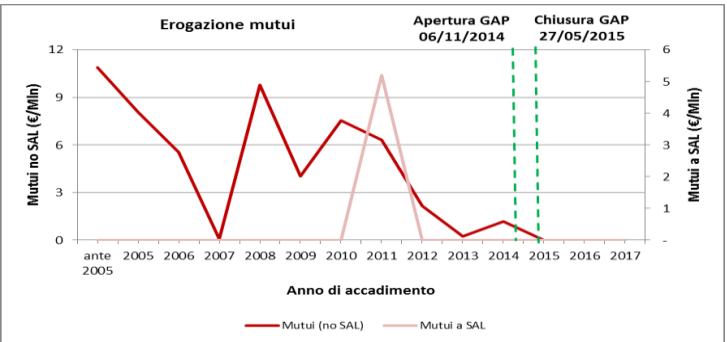
Modifica dei processi di controllo svolti dalla banca, in caso di erogazioni a stato avanzamento lavori, nei sopralluoghi considerati a maggior rischio. Intervento eseguito con produzione normativa che definisce controlli a mitigazione del rischio (gap RM_2014_00027 e RM_2014_00029)

Gap RM_2014_00027

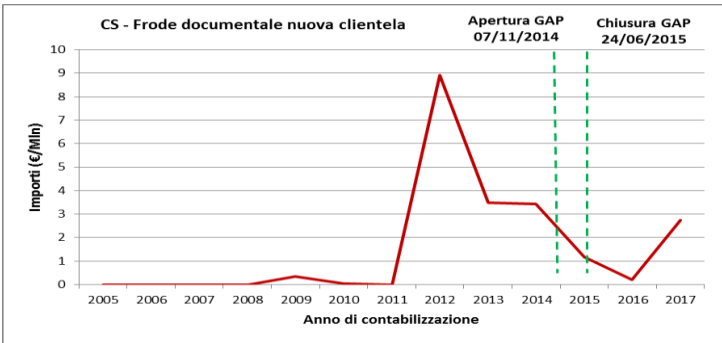


27/05/2015

BMPS – Area servizi specialistici del credito

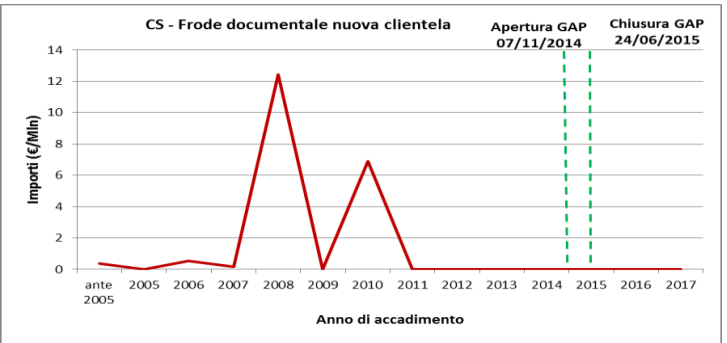


Gap RM_2014_00029



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

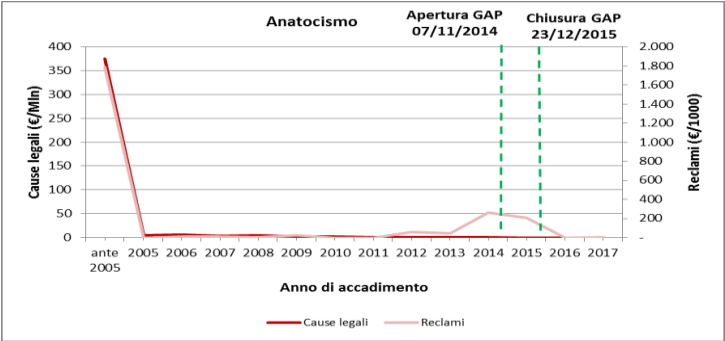
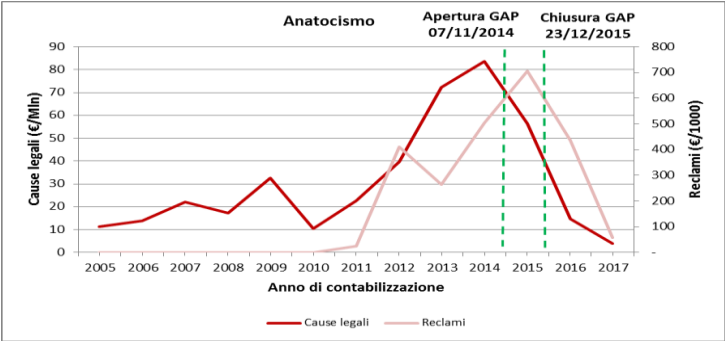
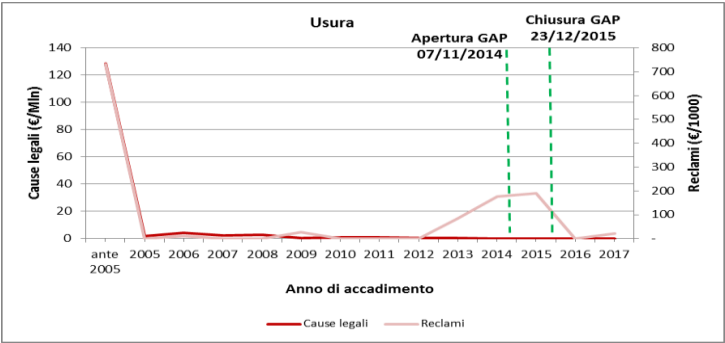
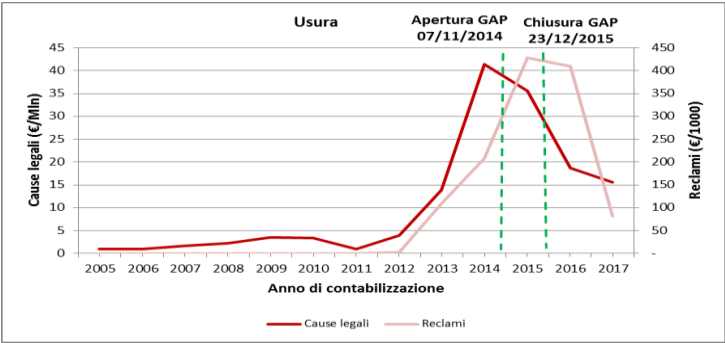
Definizione di convenzioni ad hoc sui conti oggetto di causa legale: inserimento di un flag per "presenza causa" tra i codici informativi negativi (gap RM_2014_00034)

Chiusura

23/12/2015

Owner

BMPS - Area servizi specialistici del credito



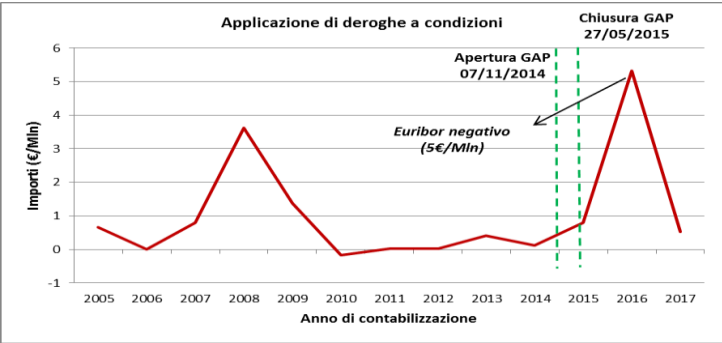
Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2014 (4/6)

Ambito

Errori nella gestione del credito (errata applicazione delle condizioni, ritardi nelle delibere, tardiva classificazione delle posizioni a sofferenza)

Mitigazione

Azione di sensibilizzazione sui comportamenti ed eventuali interventi normativi (gap RM_2014_00038)

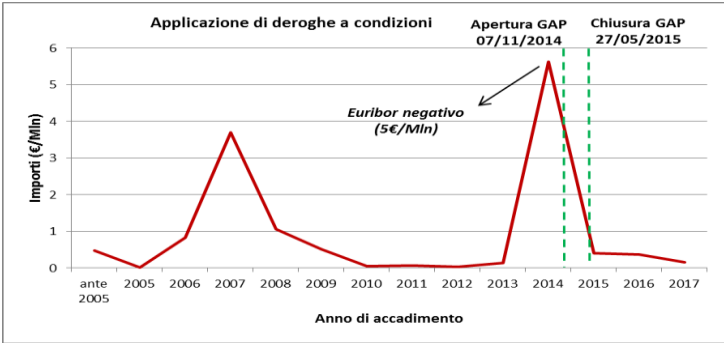


Chiusura

27/05/2015

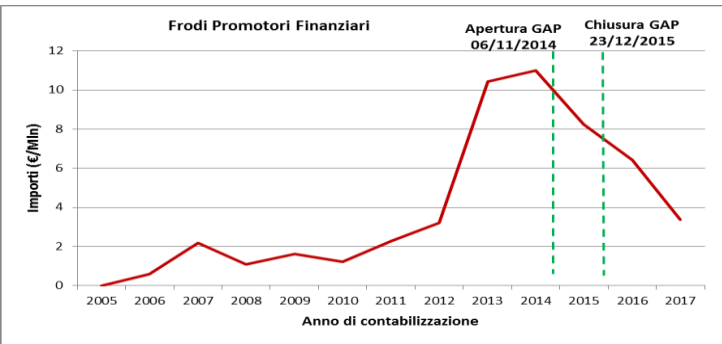
Owner

BMPS - Area servizi specialistici del credito



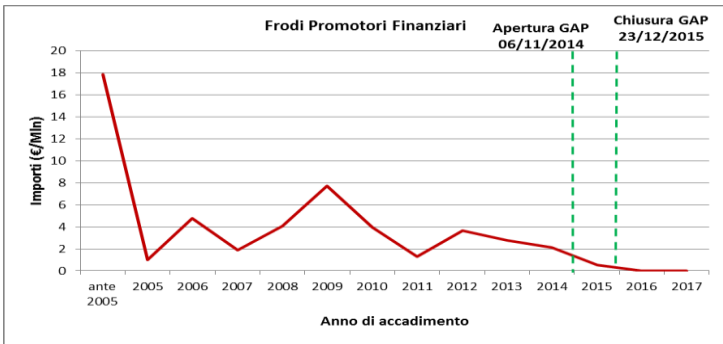
Attività non autorizzate da parte di Promotori Finanziari

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

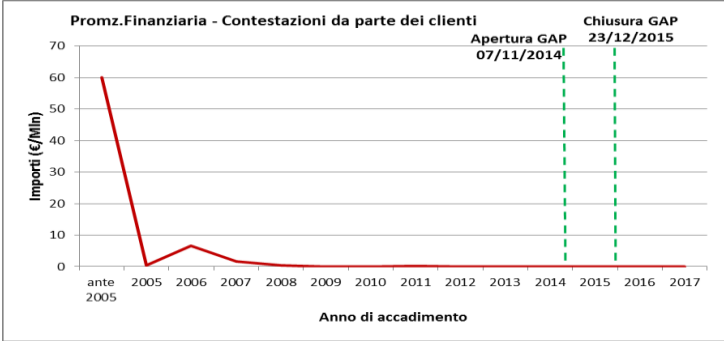
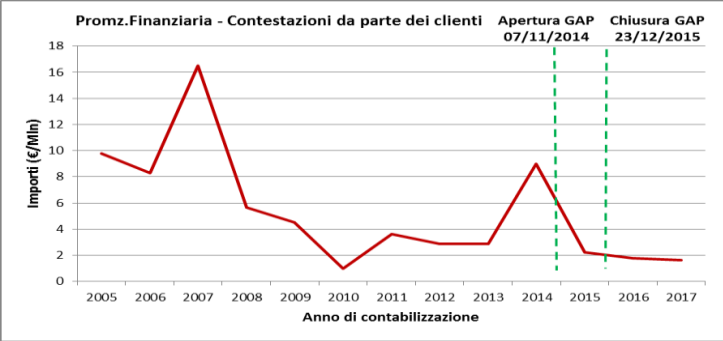
Owner

Promozione Finanziaria
Inadeguatezza delle prassi operative con la clientela: negligenze/errori nell'esecuzione delle operazioni

Revisione dei processi nell'ambito della cessione di ramo di azienda Promozione Finanziaria (gap RM_2014_00030)

23/12/2015

Widiba – Compliance e Antiriciclaggio

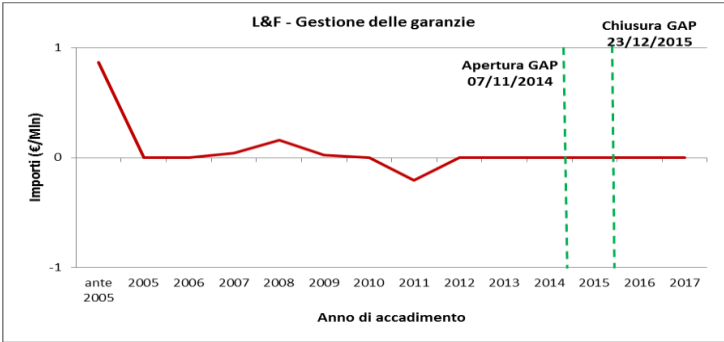
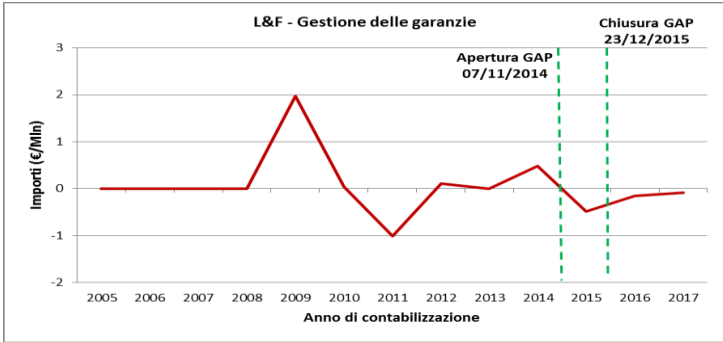


Carenze documentali delle garanzie nelle pratiche di factoring

Azione di sensibilizzazione sui comportamenti ed eventuali interventi normativi (RM_2014_00036)

23/12/2015

MPS Leasing & Factoring – Ufficio Organizzazione e Cost Management



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



Operational Risk Report

Requisito patrimoniale al 31-12-2017

Perdite Operative contabilizzate al 31-12-2017

Legal Risk

- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)
- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

Monitoraggio delle azioni di mitigazione in corso:

- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Operativi al 31/12/2017
- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Informatici al 31/12/2017
- ☐ Monitoraggio Piano di Mitigazione dei Rischi Operativi

KRI:

- ☐ KRI di rischio operativo
- ☐ KRI di rischio informatico

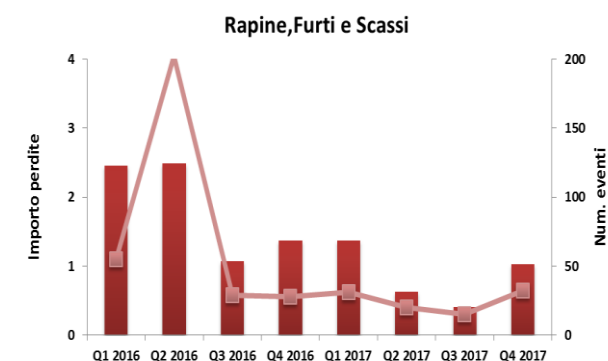
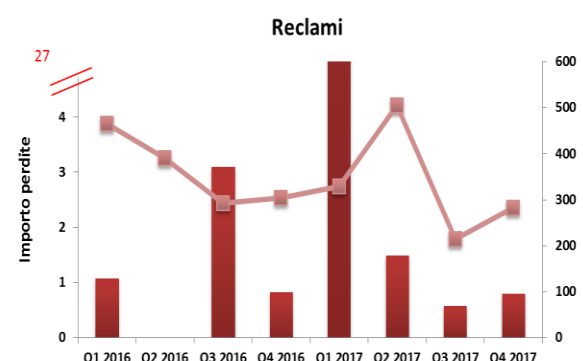
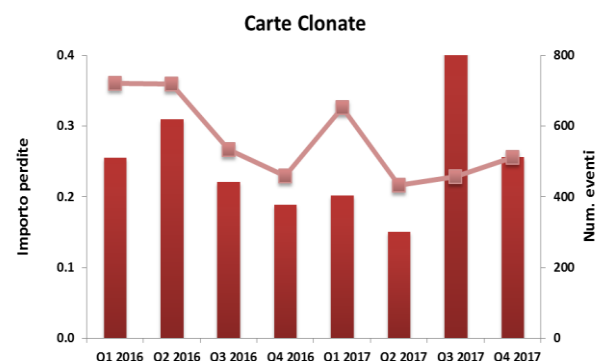
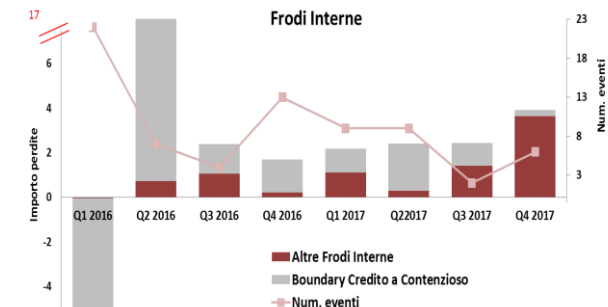
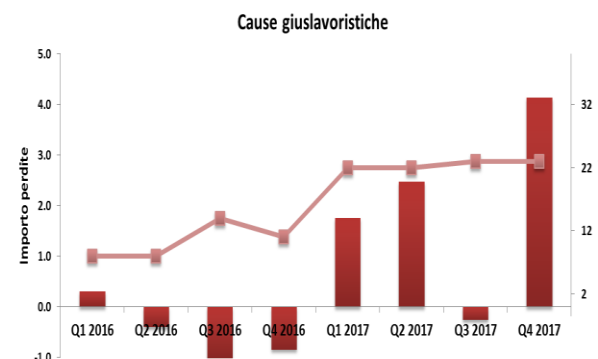
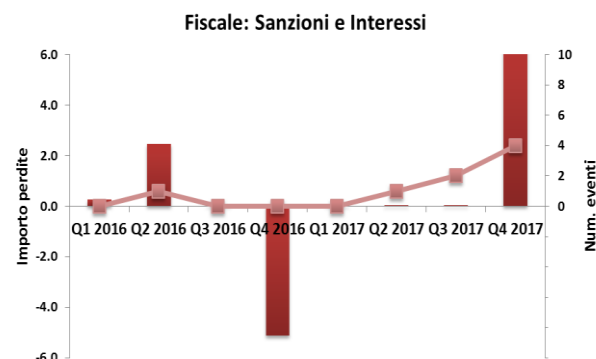
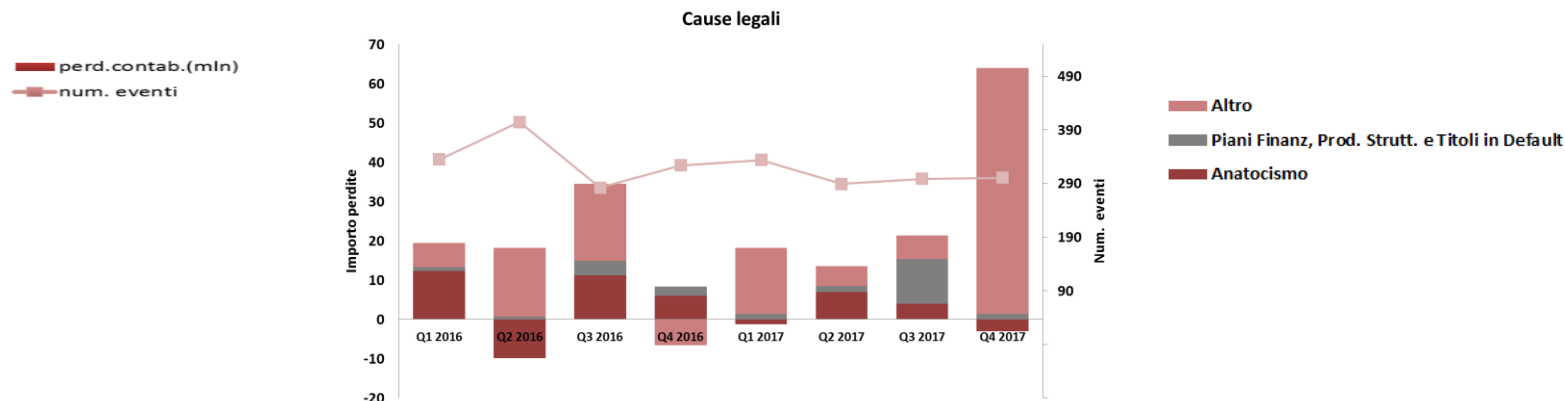
Benchmarking



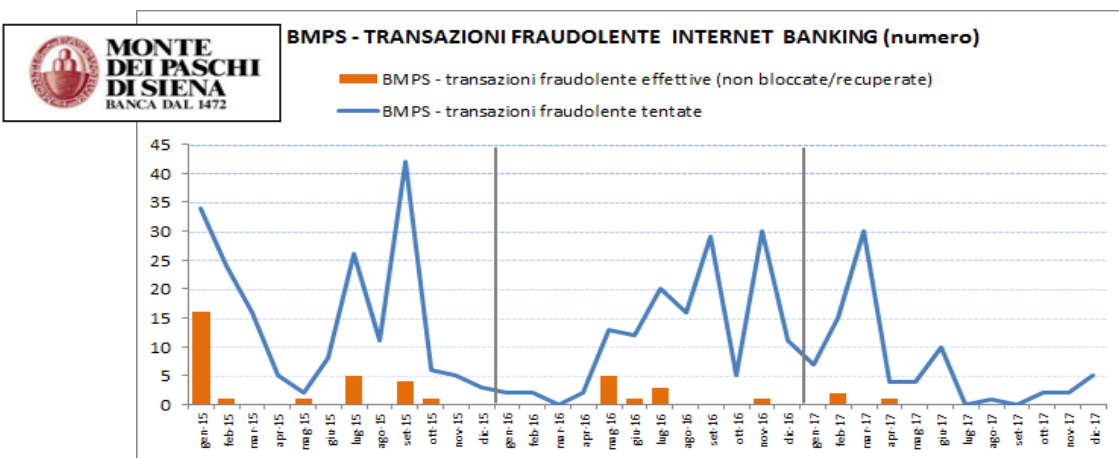
KRI di Rischio Operativo

Complessivamente nel 2017 si osserva un aumento delle perdite legate ad eventi di rischio operativo, in particolare in conseguenza dell'accantonamento a Fondo Rischi e Oneri in relazione all'attività di segnalazione di clientela per l'operatività in diamanti (76,5 €/mln). Nel dettaglio, nell'ultimo trimestre 2017, si osserva:

- ✓ In ambito **Cause Legali** un incremento del Fondo Rischi a fronte di accantonamenti (59 €/mln) per contestazioni relative agli aumenti di capitale passati.
- ✓ Aumento delle perdite per **Contenzioso Fiscale** a causa di un accertamento fiscale dell'Agenzia delle Entrate per l'operazione di ricapitalizzazione c.d. "Fresh 2008". (perdita per sanzioni e interessi per 6,2 €/mln).
- ✓ Crescita degli accantonamenti per **Cause Giuslavoristiche**, principalmente per incremento di accantonamento per una vertenza con un ex-dirigente di importo elevato (Fondo accantonamento di 3,6 €/mln).
- ✓ Lieve aumento delle perdite contabilizzate in ambito **Frodi Interne**.
- ✓ Sostanzialmente stabili rispetto ai trimestri precedenti le perdite ed il numero di eventi per **Carte Clonate**, **Reclami** e **Rapine, Furti e Scassi**.



KRI di Rischio Informatico: transazioni fraudolente a danno dei clienti Internet Banking



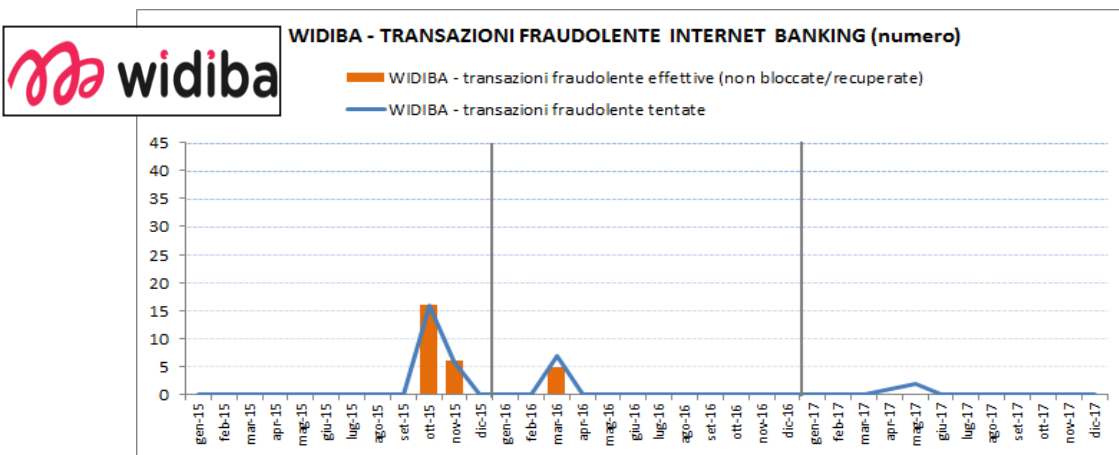
Importi

Tentativi 870K€
Perdite 145K€

Tentativi 2.737K€
Perdite 31K€

Tentativi 846K€
Perdite 11,9K€

- ✓ Clienti Retail BMPS – Nel 2017 i tentativi di frode sono leggermente diminuiti rispetto al 2016. Tutti gli attacchi hanno interessato utenti del vecchio servizio Paskey IB. Il monitoraggio anti-frode è risultato molto efficace, con un'unica perdita di 6,4 K€ (bonifico segnalato alla Filiale come sospetto e autorizzato dalla stessa senza attendere conferma del cliente).
- ✓ Clienti Corporate BMPS - Da aprile 2017 i tentativi di frode si sono drasticamente ridimensionati, grazie alla progressiva migrazione dei clienti su modalità di strong authentication delle operazioni dispositive. Il monitoraggio anti-frode è risultato molto efficace, con due perdite per complessivi 5,5 K€.



Importi

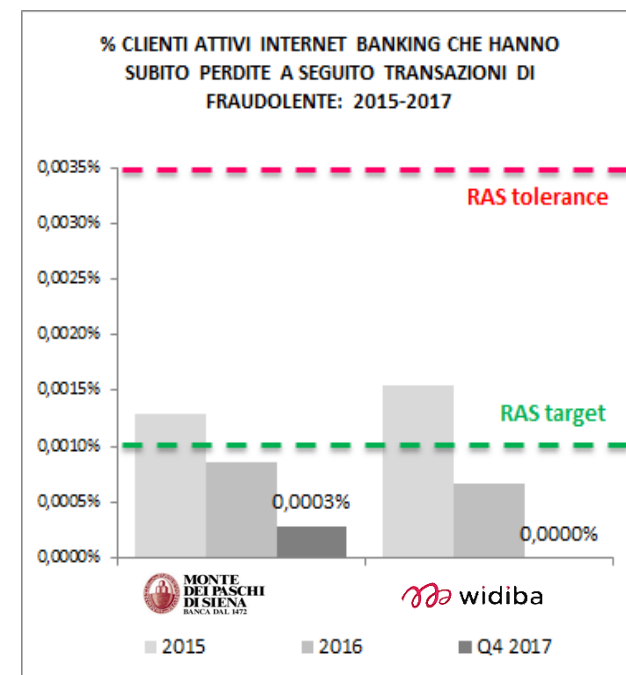
Tentativi 274K€
Perdite 274K€

Tentativi 14K€
Perdite 2K€

Tentativi 82K€
Perdite -K€

- ✓ Nel 2017 Widiba ha registrato 3 transazioni fraudolente, attuate impossessandosi del numero di cellulare del cliente. Il presidio antifrode Widiba ha comunque rilevato l'anomalia delle operazioni e le ha bloccate. Pertanto non è stata registrata alcuna perdita.

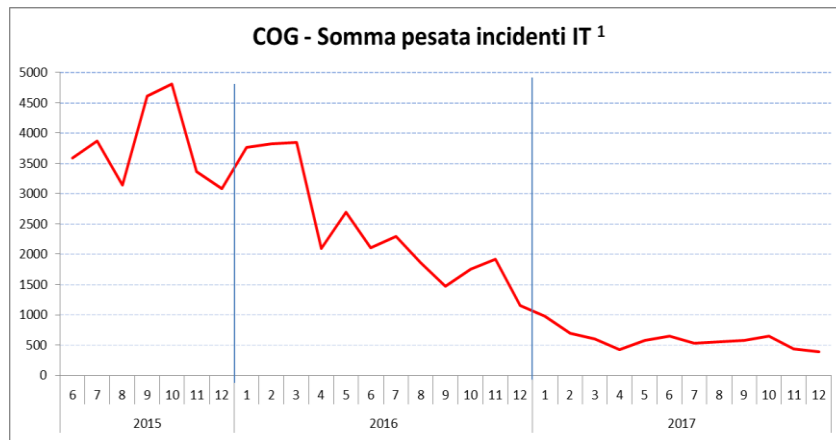
- ✓ Nel 2017 l'incidenza dei clienti Internet Banking che hanno subito perdite è risultata **significativamente inferiore alla soglie definite nel RAS**, sia per BMPS che per Widiba.



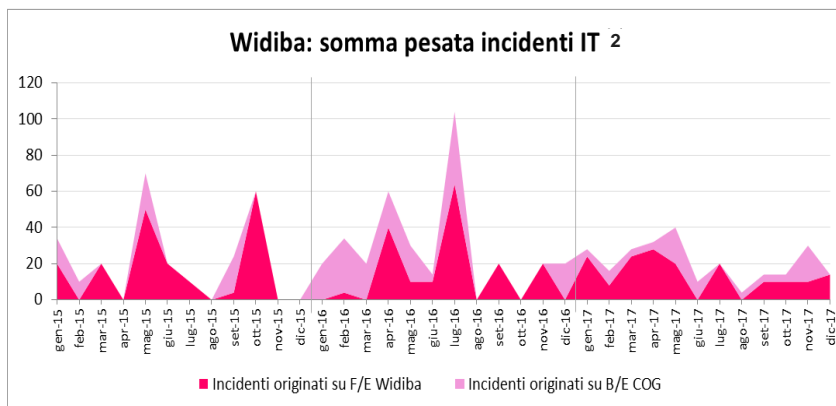
MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472

KRI di Rischio Informatico: incidenti IT (1 di 2)

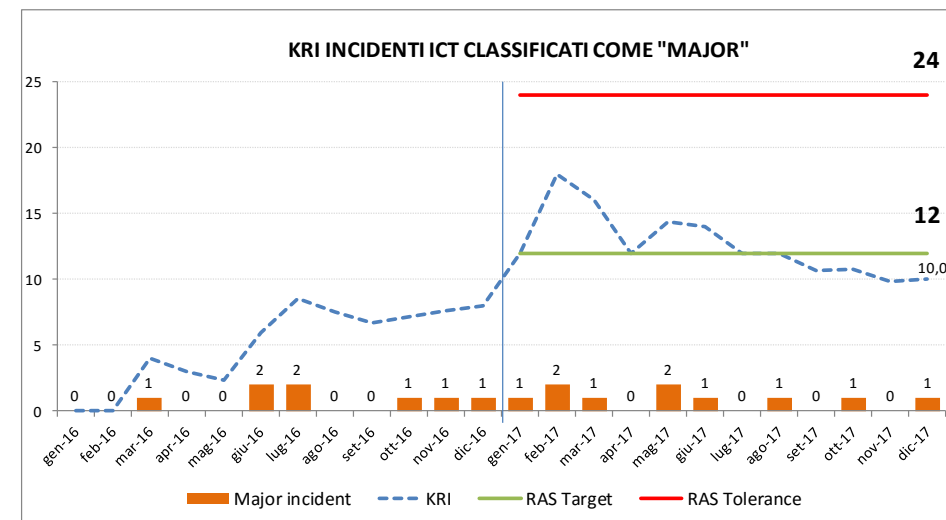
- ✓ Nel 2017 la somma pesata degli incidenti sulle risorse ICT gestite dal COG e sensibilmente diminuita rispetto al 2016 e si attesta su valori prossimi ai minimi della serie storica.



- ✓ Nel 2017 la somma pesata degli incidenti IT sul sistema di Banca Widiba rimane su ordini di grandezza contenuti.



- ✓ **10 incidenti IT sono stati classificati come «major»**, secondo i criteri e le soglie definiti internamente³. Tutti i major incident riguardano risorse gestite dal COG. La loro numerosità si colloca **al di sotto delle soglie definite nel RAS**.



- ✓ Per **2 dei 10 major incident**, l'apposito Comitato ha ritenuto sussistere i requisiti posti dalla Vigilanza per la **classificazione quali «Gravi Incidenti di Sicurezza informatica»** e la **segnalazione a Banca d'Italia**:

- 10/10/17 indisponibilità funzionalità Murex (finanza proprietaria, derivati, segnalazioni), causa guasto hw
- 22/12/17 accessi anomali a Paschi Aziendaonline (visibilità su dati altri clienti), causa malfunzionamento del sw che assegna le autorizzazioni agli utenti

La numerosità supera la soglia di tolleranza fissata nel RAS, pari ad 1.

1. I pesi sono attribuiti agli incidenti in funzione del livello di priority assegnato al relativo ticket: «Major» = 60, «Critica» = 20, «Alta» = 10, «Media» = 4, «Bassa» = 1. Sono esclusi gli incidenti relativi all'informatica periferica (pdl, laptop, stampanti, scanner, server, telefonia, ...).
2. I pesi sono attribuiti agli incidenti in funzione del livello di impatto sulla clientela Widiba: Impatto «Alto» = 20, «Medio» = 10, «Basso» = 4. La valutazione del livello di impatto è effettuata da Widiba sulla base del numero di segnalazioni ricevute, delle funzionalità coinvolte e della durata del disservizio. In caso di riclassificazione di un incidente come Major viene attribuito un peso = 60.
3. Allegato al documento normativo 0010D00161_Processo Incident management.



KRI di Rischio Informatico: incidenti IT (2 di 2)

Si forniscono di seguito maggiori dettagli sui 2 Gravi incidenti di sicurezza informatica occorsi nel 2017

	DESCRIZIONE E IMPATTO	CAUSE	AZIONI RISOLUTIVE
Martedì 10/10/17 INDISPONIBILITÀ FUNZIONALITÀ MUREX	<p>Un guasto hardware con impatto sull'applicazione Murex ha determinato:</p> <ul style="list-style-type: none">- Indisponibilità, per ca. 6 ore nella mattinata del 10 ottobre, delle funzionalità di position keeping a supporto dell'operatività di finanza proprietaria;- il ritardo nella segnalazione a Bankit del Money Market Statistic Reporting delle giornate 9 e 10 ottobre (invio alle 03:48 del giorno 11).	<p>Indisponibilità contemporanea dei server Oracle che ospitano il database Murex, sia sul sito principale di Siena che su quello di continuità di Firenze, a causa di guasti hardware che si sono verificati sui due poli in successione.</p>	<p>Sostituzione dei componenti difettosi. Inviata a Oracle lettera formale di contestazione per tempi lunghi di risoluzione anomalia e avviata trattativa per la revisione SLA contrattuali. Chiesto ad Oracle di formulare offerta per aumentare il livello di resilienza a fronte di accadimento più guasti contemporanei.</p>
Venerdì 22/12/17 ACCESSI ANOMALI A PASCHI AZIENDAONLINE	<p>Circa 200 clienti acceduti al servizio PAO (Paschi Aziendaonline) hanno segnalato di visualizzare informazioni di altri clienti. Per circoscrivere il problema, il servizio è stato bloccato dalle ore 10.30 alle ore 13.30. Il numero finale degli utenti impattati è di 547 unità, pari al 2,5% di quelli che sono acceduti al servizio nel periodo in esame. I clienti non potevano comunque eseguire operazioni dispositive sui rapporti degli altri clienti e neppure modificare le anagrafiche.</p>	<p>Le cause sono da attribuirsi ad un problema di autenticazione sul componente OPEN AM utilizzato dal servizio PAO. L'anomalia si è evidenziata nei casi di concomitanza degli accessi degli utenti nello stesso istante temporale e nello stesso server.</p>	<p>E' stato attivato un controllo aggiuntivo sul componente, tale da verificare la corretta coerenza fra l'utente in ingresso e i relativi dati di autenticazione (codice Sia e login utente). Predisposto un log errori apposito per monitorare il fenomeno. L'anomalia non si è più ripresentata.</p>



Operational Risk Report

Requisito patrimoniale al 31-12-2017

Perdite Operative contabilizzate al 31-12-2017

Legal Risk

- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Petitem)
- ☐ Focus sulle principali contestazioni (Top 10 Provision)

Monitoraggio delle azioni di mitigazione in corso:

- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Operativi al 31/12/2017
- ☐ Piano di Mitigazione Rischi Informatici al 31/12/2017
- ☐ Monitoraggio Piano di Mitigazione dei Rischi Operativi

KRI:

- ☐ KRI di rischio operativo
- ☐ KRI di rischio informatico

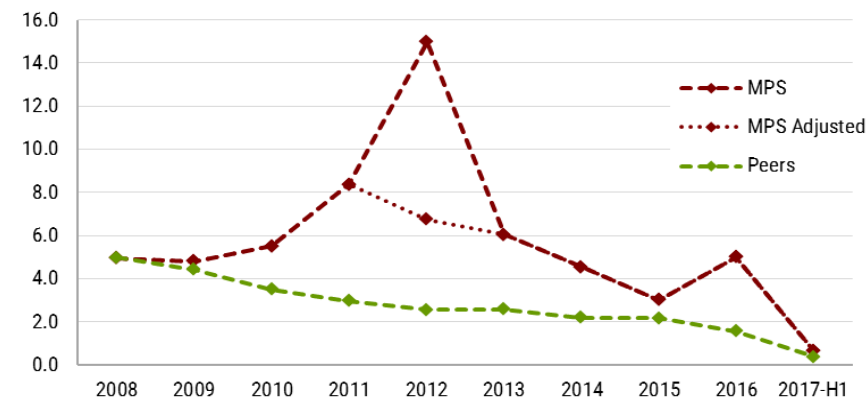
Benchmarking



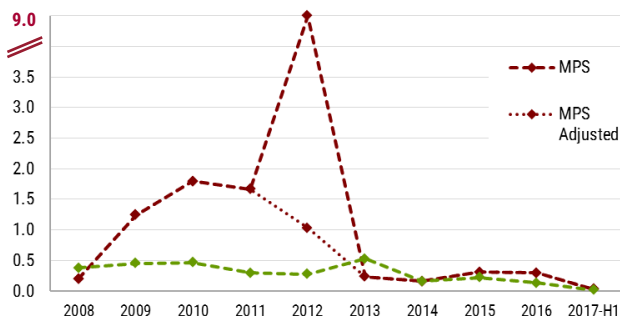
Benchmarking

- Annualmente viene effettuata un'analisi delle perdite operative registrate sul sistema confrontando le perdite operative rispetto all'attivo
- Le banche prese in esame sono quelle appartenenti alla stessa categoria di BMPS aderenti al DIPO (Peer 1).
- La serie "*MPS Adjusted*" si riferisce al rapporto calcolato escludendo le perdite relative al restatement di bilancio del 2012.
- I dati si riferiscono al **primo semestre del 2017**.

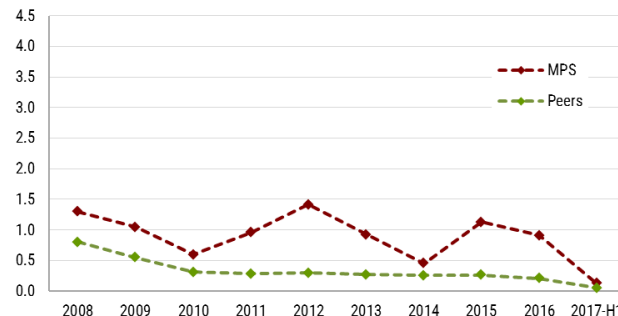
Total OR Losses (on Total Assets in bps)



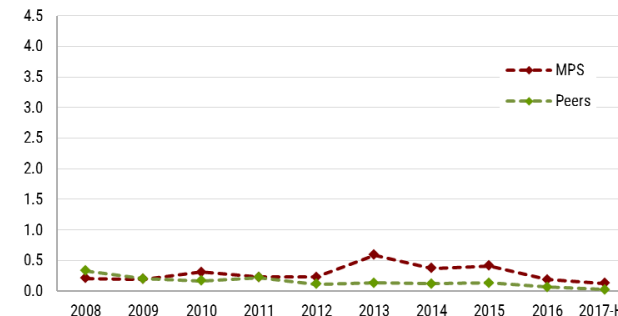
ET 1: Internal fraud



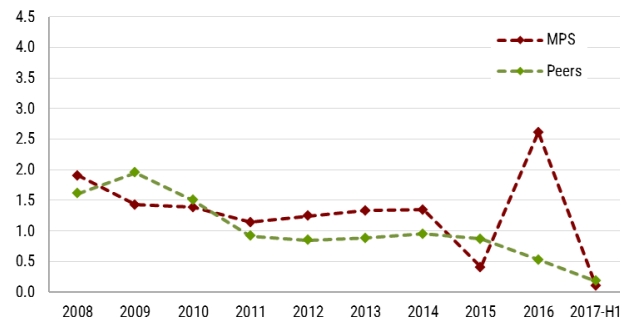
ET 2: External fraud



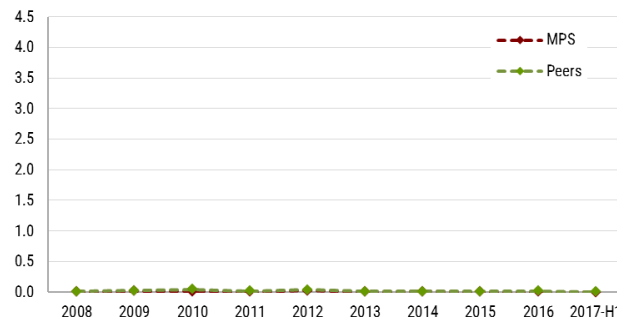
ET 3: Employment practices and workplace safety



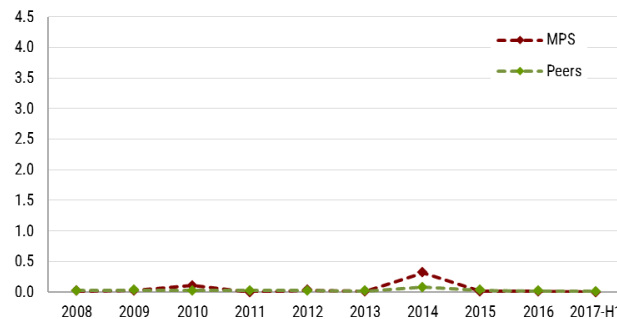
ET 4: Clients, products and business practice



ET 5: Damage to physical assets



ET 6: Business disruption and system failures



ET 7: Execution, delivery and process management

