



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







Annex Rischi Operativi

Monitoraggio Piano di Mitigazione

Direzione Chief Risk Officer
GRUPPO MONTE PASCHI







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.

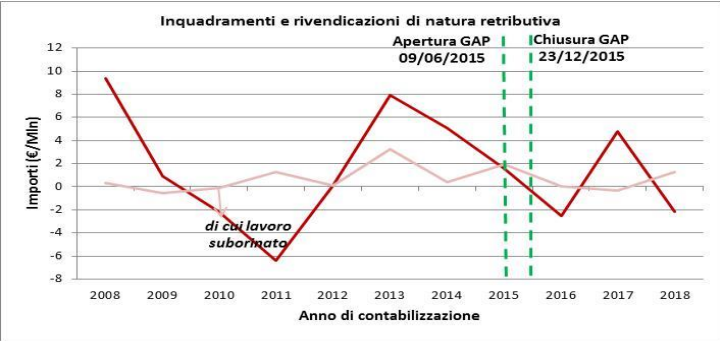
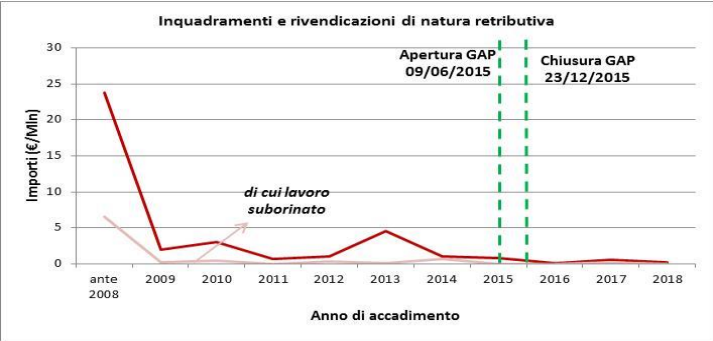

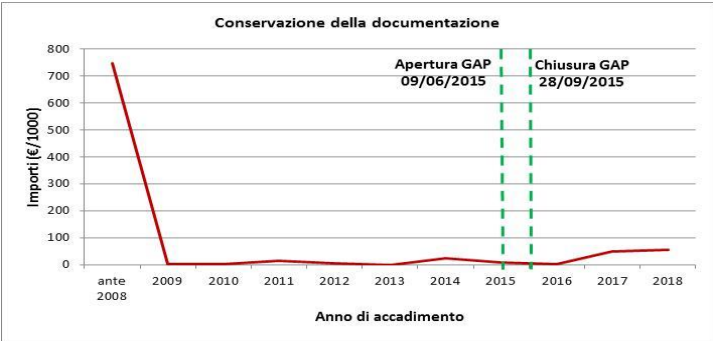
| Ambito | Mitigazione | Chiusura | Owner |
|---|---|------------|--|
| Carenze di natura amministrativa o contrattuale con i promotori che potrebbero comportare cause di lavoro | <p>Rivisitazione della contrattualistica in essere per verificarne eventuali necessità di miglioramento o revisione su vari temi (gap RM_2016_00007)</p>  | 16/12/2016 | Widiba - Amministrazione Promozione Finanziaria |
| Boundary Ritardi o inefficienze nell'ambito del processo istruttorio e di monitoraggio del credito dovuti a carenza di informazione sullo stato degli affidamenti | <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 |
| Prospettica Carenze nelle componenti IT di CS dedicate alle attività amministrative: rallentamenti e conseguenze nell'esecuzione delle attività | <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 |



* 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 (1/3)


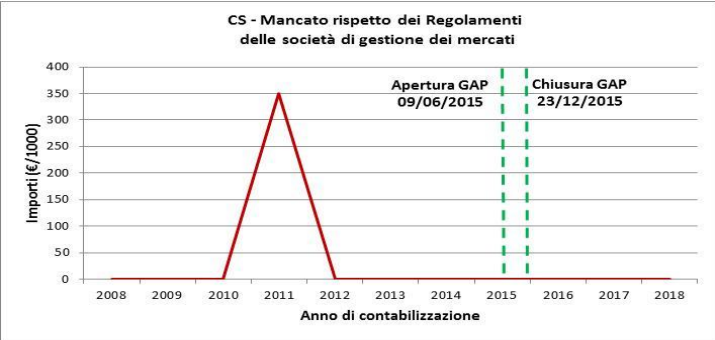
Si riportano di seguito gli interventi identificati e realizzati nell’ambito del piano di mitigazione del 2015. Si evidenzia l’andamento delle perdite contabilizzate (per anno di contabilizzazione e per anno di accadimento)*.

| Ambito | Mitigazione | Chiusura | Owner |
|--|---|--|--|
| Contestazioni in ambito inquadramento o nella determinazione delle retribuzioni (anche in connessione alla cessazione del rapporto di lavoro) - ambito: lavoro subordinato | 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) | 23/12/2015 | BMPS - Servizio Rapporti di Lavoro |
| |  |  | |
| Boundary Mancata o errata conservazione della documentazione contrattuale delle pratiche di fido (completezza firme, presenza estratti conto, ecc.) | 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) | 28/09/2015 | BMPS - Area servizi specialistici del credito / Servizio Credit Services |
| 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). |  |  | |

* 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 |



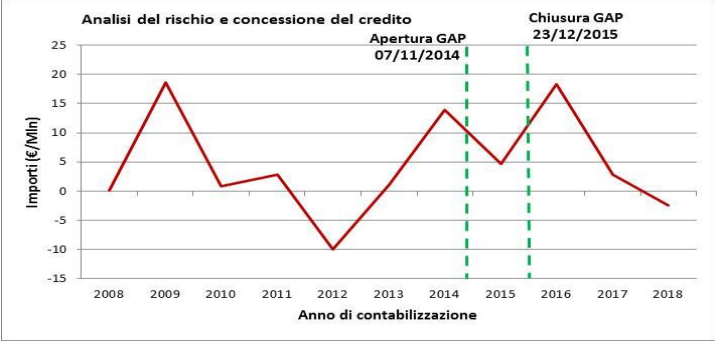
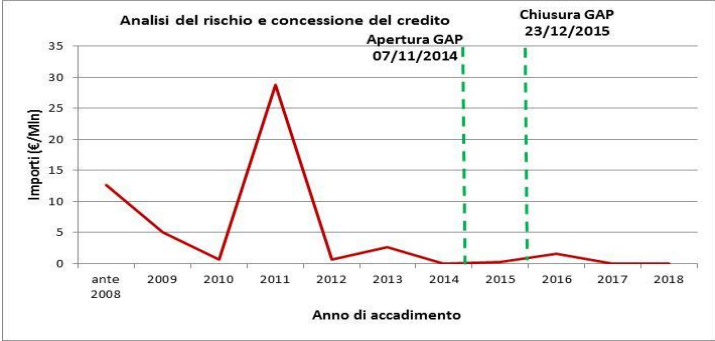
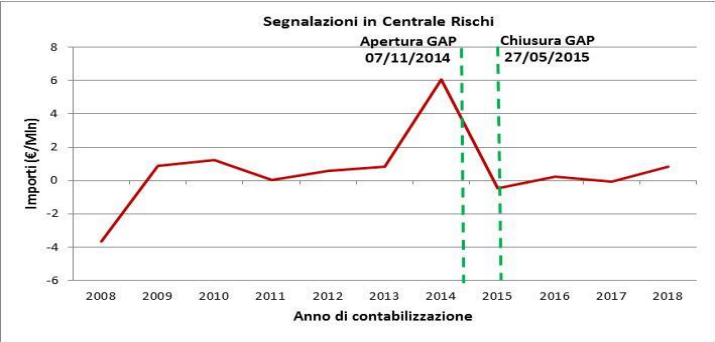

Monitoraggio rischi operativi: piano di mitigazione 2015 (3/3)

| 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

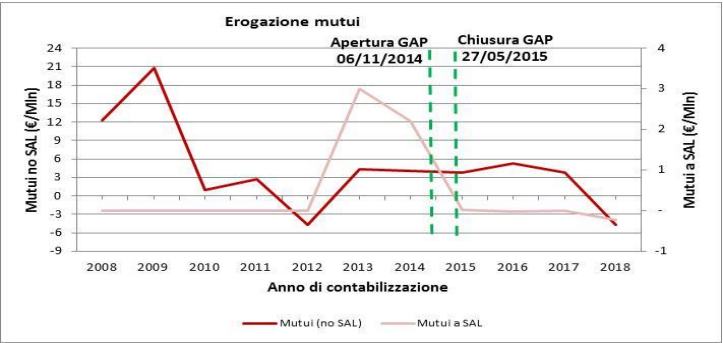
Chiusura

Owner

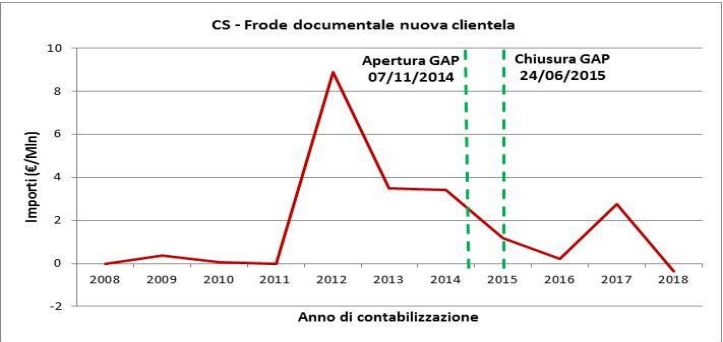
Attività fraudolente da parte di intermediari in fase di erogazione del credito (perizie falsificate, seguimento mutui a SAL, clientela sedicente, ecc.)

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

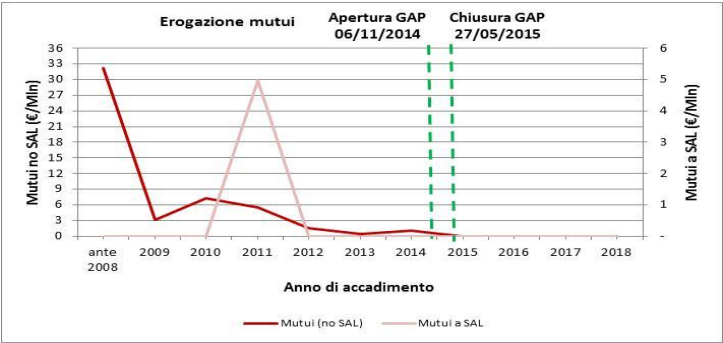


Gap RM_2014_00029



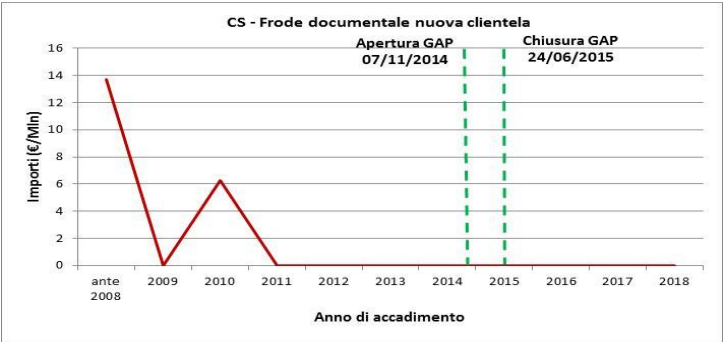
27/05/2015

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

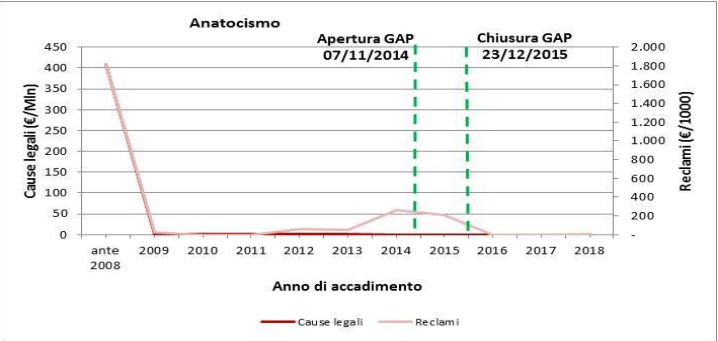
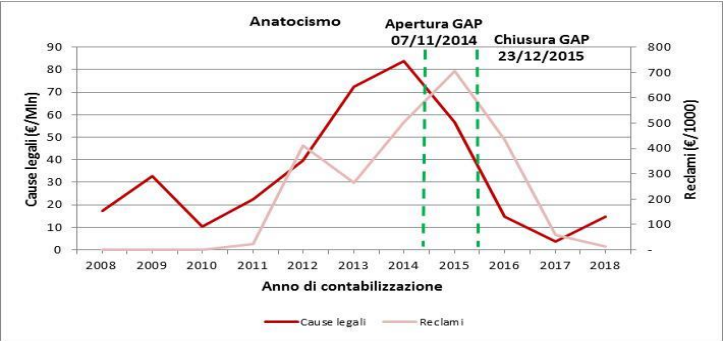
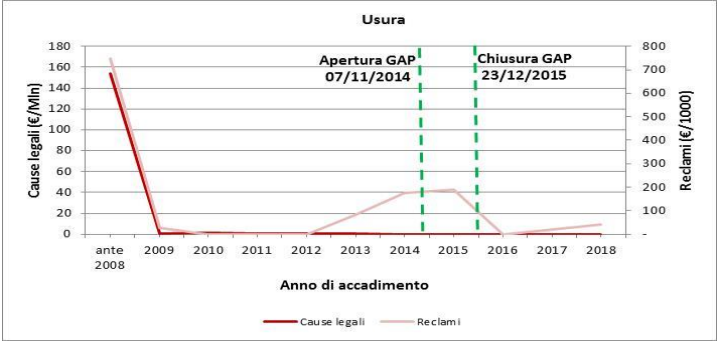
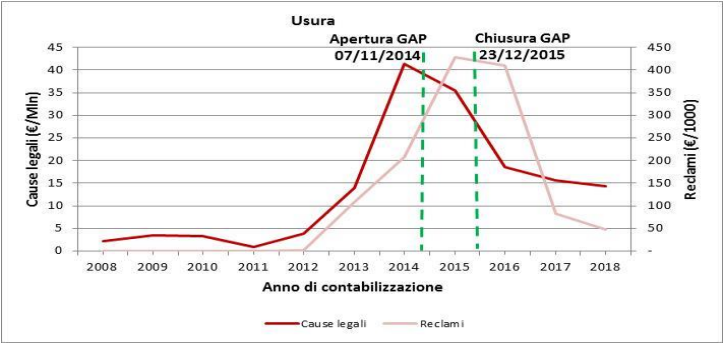
Definizione di convenzioni ad hoc sui conti oggetto di causa legale: inserimento di un flag per "presenza causa" tra i codici informativi negativi (gap RM_2014_00034)

Chiusura

23/12/2015

Owner

BMPS - Area servizi specialistici del credito



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

Ambito

Mitigazione

Chiusura

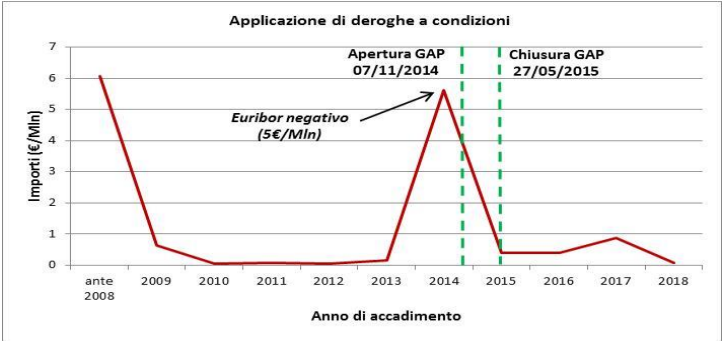
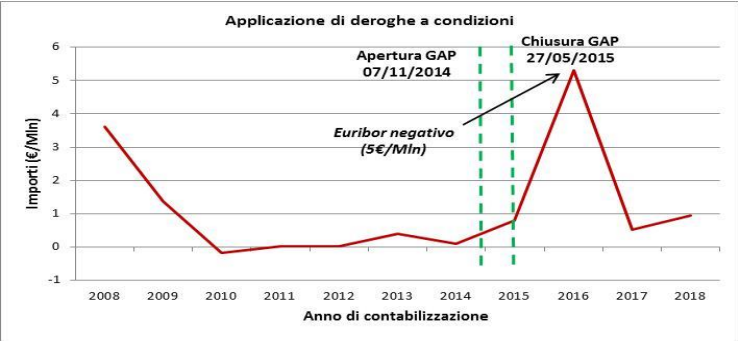
Owner

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

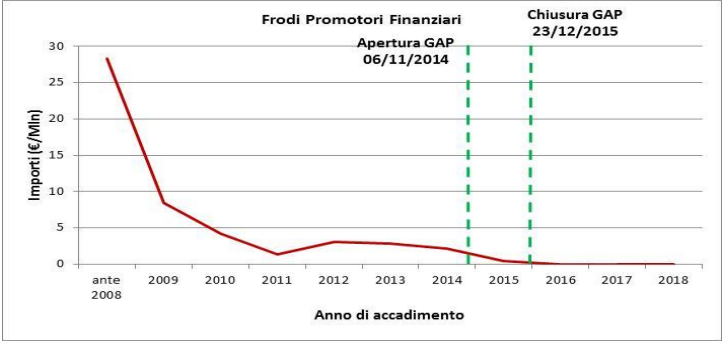
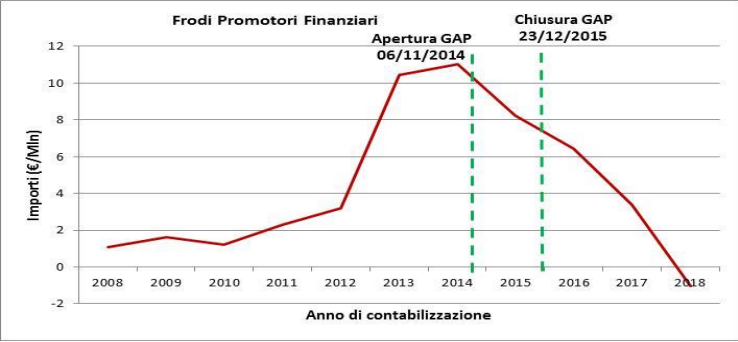


Attività non autorizzate da parte di Promotori Finanziari

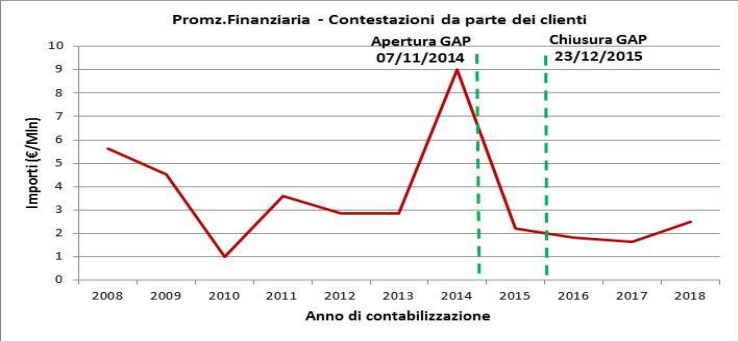
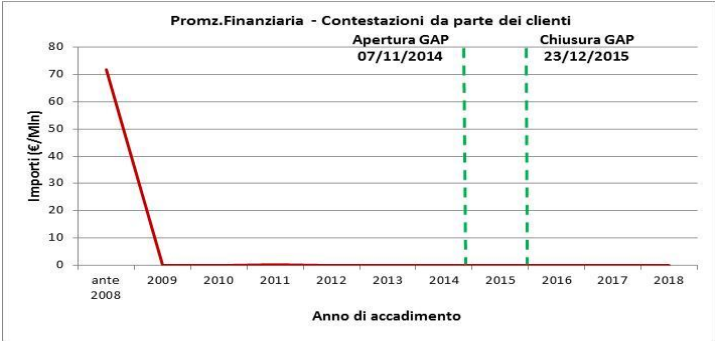


Revisione dei processi in occasione della cessione del ramo d'azienda (gap RM_2014_00026)

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>Widiba – Compliance e Antiriciclaggio</div> <div></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>MPS Leasing & Factoring – Ufficio Organizzazione e Cost Management</div> <div></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 |



